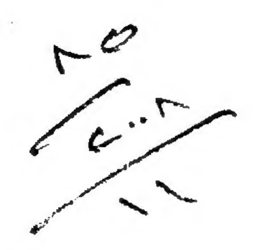




جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحياة التي يواجهها رجل الأمن العام في الأردن

إعداد الطالب

عبدالمهدي خليل العوران

إشراف

الدكتور عايد وريكات

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير في علم الجريمة قسم علم الاجتماع

جامعة مؤتة، 2005

بسم الله الرحمن الرحيم



MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

نموذج رقم (14)

إجازة رسالة جامعية

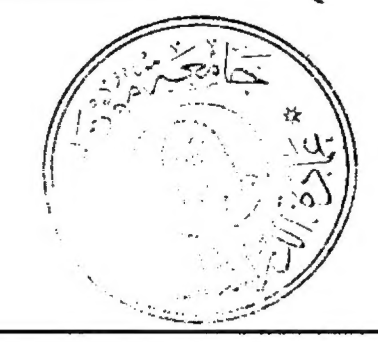
تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب عبد المهدي خليل العوران الموسومة بـــ:

أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحياة التي يواجهها رجل الأمن العام في الأردن

استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم الجريمة.

القسم: علم الاجتماع.

	التوقيع	التاريخ	
د. عايد وريكات		2005/5/16	مشرفاً ورئيسا
أ.د. خليل نمر درويش		2005/5/16	عضواً
د. فايز المجالي		2005/5/16	عضواً
د. سليم القيسي		2005/5/16	عضواً



عميد الدراسات العليا

أ.د. أحمد القطامين

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

إهــداء

قال تعالى : (وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحساناً)

(الإسراء ، 23)

إلى من كدَّ وسَهِرَ الليالي ، إلى والديَّ العزيزين أمدَّ الله في عمريهما ، وأعانني الله أن أكون باراً بهما ، إلى جميع أفراد أسرتي وزوجتي الذين تحمّلوا معي أعباء هذه الدراسة فكانوا لي خير سند وخير معين ، إليهم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع، جزاهم الله عني خير الجزاء .

عبد المهدي خليل العوران

شكر وتقدير

الشكر كل الشكر لله عز وجل الذي أدام علينا الصحة والعافية ووهبنا العقل والبصيرة وقدرني على انجاز هذا المجهود العلمي المتواضع . وأتقدم بخالص شكري وعظيم امتناني لمشرفي ورئيس لجنة المناقشة الدكتور عايد الوريكات ، والذي كان لتوجيهاته السديدة ودعمه المتواصل لي الأثر الكبير في إخراج هذه الرسالة بهذه الصورة ، والشكر موصولٌ إلى أعضاء لجنة المناقشة ، الدكتور فايز المجالي ، والدكتور سليم القيسي ، والدكتور خليل نمر درويش ، لتحملهم عناء قراءة هذه الرسالة ومناقشتها ، ولما سيبدونه من ملاحظات قيّمة عليها ، كما وأشكر الدكتوره ريم المرايات لتدقيقها الرسالة لغوياً .

والشكر موصولٌ لعطوفة مدير الأمن العام . الفريق الركن محمد ماجد العيطان ولجميع زملائي منتسبي جهاز الأمن العام ، والذين ساعدوني في توزيع الاستمارات وتعبئتها ، وأخيراً وليس أخراً الشكر والتقدير لوالدي ووالدتي وزوجتي واخوتي لحبهم ودعمهم الكبير الذي ساعدني في إكمال دراستي .

والله ولي التوفيق،،،

عبد المهدي خليل العوران

فهرس المحتويات

المحتوى	رقم الصفحة

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
14	نتائج تحليل تباين الانحدار لابعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة (مشاكل الدور ، مشاكل المحاكم ، الخطورة) في ضغوط الحياة .	56
15	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " stepwise Multiple Regression " للتنبؤ بضغوط الحياة من مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة (مشاكل الدور ، مشاكل المحاكم ، الخطورة) كمتغيرات مستقلة .	57
16	تحليل التباين لتصورات أفراد العينة الدعم الاجتماعي تبعاً للمتغيرات الشخصية .	58
17	نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاجابات أفراد العينة على تصورات المبحوثين للدعم الاجتماعي تبعاً لمتغير العمر .	60
18	نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاجابات أفراد العينة على تصورات المبحوثين للدعم الاجتماعي تبعاً لمتغير الرتبة .	61
19	نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاجابات أفراد العينة على تصورات المبحوثين للدعم الاجتماعي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.	62
20	نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاجابات أفراد العينة على تصورات المبحوثين للدعم الاجتماعي تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة .	62
21	تحليل التباين لتصورات أفراد العينة مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة تبعاً للمتغيرات الشخصية .	63
22	نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاجابات أفراد العينة على تصورات المبحوثين لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة تبعاً لمتغير العمر .	65
23	نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاجابات أفراد العينة على تصورات المبحوثين لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة تبعاً لمتغير الرتبة .	65
24	نتائج تحليل اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاجابات أفراد العينة لمصادر الضغوط المعلقة بالوظيفة تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة .	66
25	تحليل التباين لتصورات المبحوثين في ضغوط العمل تبعاً للمتغيرات الشخصية .	67

قائمة الملاحق

الملخص

أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل وضغوط الحياة التي تواجه رجال الأمن العام في الأردن

عبدالمهدي خليل ألعوران

جامعة مؤتة، 2005

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل وضغوط الحياة التي تواجه رجال الأمن العام، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام استبانة مطورة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة والتي بلغ تعدادها(624) مفردة ، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(Spss) لتحليل بيانات الاستبانة، اعتماداً على المتوسطات الحسابية، وتحليل الانحدار وتحليل التباين الأحادي.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن إدراك رجال الأمن العام للدعم الاجتماعي ومصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة وضغوط العمل جاءت بدرجة مرتفعة. وجاءت ضغوط الحياة بدرجة متوسطة. وإلى وجود اثر هام لأبعاد الدعم الاجتماعي في ضغوط العمل وضغوط الحياة. وإلى وجود أثر هام ، بين مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة، في ضغوط العمل وضغوط الحياة. وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين إزاء(الدعم الاجتماعي، مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة، ضغوط العمل، ضغوط الحياة) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام من قبل مديرية الأمن العام، بمصادر الضغوط ودراستها وعقد دورات وندوات في كيفية مواجهتها، وإشراك أفراد الأمن في طرح مشاكلهم ومناقشتها، وضرورة إجراء الدراسات المعمقة في هذا المجال.

Abstract

effect of social support on work stress and life streses facing the policemen in Jordan

Abd Al-mahdee kaleel Al- Oran

Mutah University, 2005

This study aims to know the effect of social support on work stress and life streses facing the policemen in jordan, To achieve the study goals, a questionnaire was developed and distributed to a 624 subjects. The Spss was used to analyze the data, to find the means, regression analysis and one-way anova. The findings of the study revealed the following :

The perception of policemen to social support, resources of stress related to work, and work stress was high whereas life stress was moderate. There is a significant effect of social support dimensions in work and life stress. Moreover, a significant effect between stress resources related to job in work and life stress was found. Significant differences in subjects, conceptions toward social support, stress resources related to job in work and life stress was found. significant differences in subjects, conceptions toward social support, stress resources related to job, work stress and life stress are attributed to the differences in demographic variables.

The study recommended that the police department should make more efforts to confront stress resources by studying them and holding workshops and seminars, finally, participation of policemen personnel of addressing and discussing their problems should be encourage by the administration and more in depth studies are still needed.

الفصل الأول

خلفية المشكلة وأهميتها

1. 1 مقدمة:

لا يوجد ندرة في الأبحاث الغربية المتعلقة بالضغوط النفسية وأثرها على حياة الأفراد في الكثير من الميادين وخاصة في نظام العدالة الجنائية وبالذات ما يواجه رجال الأمن العام في مختلف مواقعهم سواء أكانت في مراكز الإصلاح والتأهيل أو في مطاردة المجرمين وإلقاء القبض عليهم والتحقيق معهم، ومن الباحثين في هذا المجال نذكر بلكاسترو وزملائه(Belcastro, et al, 1982) ووايتهد (Whitehead, 1994) وسبليرغـــر وآخرون (Speelberger, et al,1981) وغيرهم، حيث ركّز العلماء السابقون على الضغوط التي تواجه الدور الوظيفي لرجل الأمن، والحقيقة التي لا جدال حولها، أن مهنة رجل الأمن تماثل بقية المهن من حيث الصعوبات والضغوط وأما فيما يتعلق بأثر الضغوط النفسية والاجتماعية على حياة الأفراد فهي مدار أبحاث الكثيرين منذ منتصف القرن الماضي وخاصة في مجال الصحة العقلية، بحيث ركّز العلماء في هذا الحقل على أثر الأحداث الحياتية في الصحة العقلية للأفراد كما يرى كاسل(Cassell , 1975) وغيره .

ولقد ظهر في عقد السبعينات انموذجاً نظرياً جديداً سمي بنموذج الدعم الاجتماعي (Social support model) وحظـــي هذا النموذج بدعم الكثير من الباحثين في مجال الضغوط النفسية والاجتماعية ومنهم دينولن (Deanlin, 1977) وكسلر واسكس (Kessler & Essex , 1982) وغيـــرهم ، حيث يرى هذا النموذج أن الفكر التقليدي المتعلق بالضغوط النفســـية تجاهـــل الحقـــيقة الماثلة بأن الضغوط النفسية ليست الوحيدة الفاعلة في حياة الأفراد ، وبدلاً من ذلك يقترح علينا هذا النموذج أن الشخص يمكن أن يحمي نفسه من الضـــغوط إذا ما توفر له الدعم الاجتماعي ، وهكذا نجد أن هنالك تبايناً بين الأفراد في اســـتجاباتهم أو تكـــيفهم أو أثر الضغوط النفسية والاجتماعية عليهم، ومجتمعنا العربي والأردني جزء منه يقوم على الجماعة وليس الفرد كما هو حال المجتمعات الغربية إلاّ أن التغيـــرات الاجتماعـــية المتســـارعة في مجتمعنا قد أدت في كثير من الأحيان إلى

إضعاف الروابط الاجتماعية ولكن بدرجات متفاوتة وهذا يعني بداية بروز ما أسماه دوركايم المجتمعات العضوية والتي تقوم على عدم التجانس والتخصص في العمل، وبالعودة إلى نموذج الدعم الاجتماعي نجده يرفض المفهوم الكلاسيكي القائل بأن الضغوط النفسية تؤدي مباشرة إلى المتاعب النفسية والجسمية والاجتماعية المختلفة، وهذا يعني أن هذا النموذج يؤكد على أهمية ما نسميه بالمتغيرات الوسطية (Intervening variables)، أي تلك المتغيرات التي تقف بين الضغوط النفسية والأفراد وتحاول أن تحميهم وتدعمهم وتمكنهم من التكيف مع الظروف النفسية الضاغطة وبالتالي تسهل حياتهم، وفي ضوء هذا النموذج النظري، يرى كل من مالوي وميو(Malloy & Mayo, 1984) أن معظم الأبحاث التي أجريت على رجال الأمن العام في الغرب قد تبنت النظرة الكلاسيكية والتي تتلخص بأن الضغوط النفسية في العمل تؤدي إلى نتائج نفسية سلبية على الأفراد، وهذا يعني تجاهلهم للدعم الاجتماعي.

ولم يعد هناك مجال للشك في أن الإنسان يعد بطبيعته كائناً اجتماعياً ينتمي إلى جماعة تشبع حاجاته وطموحاته وتوفر له مصادراً للدعم والمساعدة، وهذه أحد الأسس التي استندت إليها حركة الإرشاد النفسي الجمعي في تقديم المساعدة للأفراد المضطربين الذين يعانون من مشكلات في علاقاتهم بأنفسهم وعلاقاتهم بالآخرين (حداد، 1995) وقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية العلاقات الاجتماعية في دعم صحة الفرد النفسية والجسمية وحمايته من الآثار السلبية للضغوط الحياتية واقتران سعادته بوجود هذه العلاقات وإحساسه بالاندماج فيها ولهذا تعمقت النظرة للبيئة الاجتماعية كمصدر لأسباب وعلاج العديد من المشكلات الناجمة عن الضغوط، ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتحاول معرفة أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحياة التي يواجهها رجل الأمن العام في الأردن.

1. 2 مشكلة الدراسة:

يأتي الاهتمام بدور الدعم الاجتماعي الذي يمكن أن يساهم بشكل فاعل في التخفيف من حدة الضغوط التي تواجه رجل الأمن العام ومساعدتهم على النهوض بأعبائهم

وتعزيـز قـدرتهم التكيفية وإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية ومساعدتهم على ضبط إنفعالاتهم ومشاعرهم السلبية وتوفير ملجأ أمن لهم عندما يشعرون بالتهديد بشكل يضمن تحقيق انسجام الفرد مع ذاته ومع بيئته ومتطلباتها.

وعلـى الـرغم من اختلاف جماعات شبكة الدعم الاجتماعي، فأن الدعم الأسري ودعـم الـزملاء يعتبران من اكثر الجماعات أهمية للفرد، لقربه منها وتفاعله المستمر معها، إضافة لتأثيرها المباشر والفعال على الفرد، وتمتعها بخصائص فريدة تجعل منها حلقـة وصل متوازنة في توجيه تفاعل الفرد مع بيئته والآخرين الموجودين فيها ولذلك جـاءت هذه الدراسة للتعرف على مدى إسهام أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحـياة التـي يـواجهها رجـل الأمن العام في الأردن، خاصة وأن نتائج الكثير من الدراسـات تبايـنت مـن حيث اتفاقها وتعارضها وتناولها وعدم تناولها لمتغيرات هذه الدراسـة ،فإن هذه الدراسة ستحاول ادخال بعض المتغيرات ، التي أهملتها الكثير من الدراسـات الأخرى، والتأكد مما إذ كانت الفروق في نتائج الدراسات تختلف من ثقافة إلى أخرى. وعلى وجه التحديد. وتحاول هذه الدراسة معرفة أثر الدعم الاجتماعي على ضـغوط العمـل والحياة التي يواجهها رجل الأمن العام في الأردن، علماً أنه لا توجد دراسات أردنية أو عربية في حدود علم الباحث في هذا الموضوع.

1. 3 أهمية الدراسة:

تبـرز أهمية الدراسة باعتبارها خطوة أولية للتعرف على الدور الذي يقوم به هذا البعد من العلاقات الاجتماعية في تلبية حاجات الفرد النفسية والاجتماعية وتخليصه من ردود الفعـل الوجدانية السلبية وتعزيز استقرار صحته النفسية، وتأثير ضغوط العمل علـى صـحة الأفـراد العاملين بالمنظمة بشكل ملموس، حيث أظهرت الدراسات أن ضـغوط العمـل تشكل سبباً هاماً لأمراض العاملين، كما وتسببت في انتشار الأمراض العصرية مثل الضغط والسكر وأمراض القلب.

وتعتبـر مصادر ضغوط العمل من أهم العوامل التي تؤثر على أداء الفرد وتؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية لديه، مما يؤثر على صحته وسلوكه بشكل سلبي وبالتالي

يؤثر على مستوى إنجازه ورضاه عن العمل. وتعكس هذه الضغوط مدى مقدرة المنظمة في التكيف مع طبيعة أعمالها وأهدافها ورسالتها وغاياتها. وتكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة حيث تبحث في أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحياة التي يواجهها رجل الأمن العام في الأردن. فمن الناحية النظرية تحاول اختبار نموذج الدعم الاجتماعي في الأردن ومن الناحية العملية تحاول اختبار المتغيرات المستقلة المختلفة وعلاقتها بالدعم الاجتماعي.

1. 4 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الرئيسية التالية:

1- هل هنالك علاقة بين الدعم الاجتماعي لرجل الأمن من قبل(الزملاء، المسؤولين، الأسرة، والمجتمع) وضغوط الحياة؟.

2- هل هنالك علاقة ارتباطية بين الدعم الاجتماعي، وضغوط الحياة التي تواجه رجل الأمن العام في الأردن؟

3- هل هنالك علاقة ارتباطية بين مصادر الضغوط الوظيفية وضغوط العمل، التي تواجه رجل الأمن العام في الأردن؟

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2. 1 الإطار النظري

أولاً : الدعم الاجتماعي لرجل الأمن العام:

الدور الاجتماعي للعمل الشرطي

ارتبط دور الشرطة في المجتمعات بمدى اتساع نطاق وحدود دور الدول تجاه مفردات المجتمع بها. فطبقاً لمدلول الدولة الحارسة ، كانت وظيفة الشرطة قاصرة عند حد الأمن بمفهومه الجنائي، ومع ازدياد واتساع حدود وإطار دور الدول ومسؤولياتها، اتسع مدلول الأمن بحيث لم يعد قاصراً عند حد الأمن الجنائي أو السياسي، وإنما ظهر مفهوم الأمن الاجتماعي.

والشرطة جهاز خدمي يتحلى أفراده بزي مميز ، وتتوافر لديهم إمكانات تشمل أداء خدمات إغاثة. نقل مريض – الخدمات الإدارية – إنقاذ – تهذيب وإصلاح – وقاية . وهو ما يفسر تزايد الإلحاح على مرافق شرطة النجدة التي لا يقتصر دورها عند حد الاستجابة للبلاغات المتعلقة بالجرائم فحسب ، وإنما إلى تطوير أطر الدوريات المعتادة، والتحول إلى الدورية الشاملة التي تستجيب لكل ما يصادفها من بلاغات أو استدعاءات.

ولا يعني ما تقدم أن تعاظم الدور الاجتماعي للشرطة قد يستنفذ جانباً ليس باليسير من طاقات أفرادها ولكنه يسهم وبعمق في تفعيل دورها التقليدي .

إن المجتمع بشرائحه المختلفة ، يمثل الجمهور الخارجي للمنظمة الأمنية ، الذي يعتبر هدفها الأساسي، كما يمثل أيضاً جمهورها الداخلي ، باعتبار أن الشرطة خدمة إنسانية تؤدى للإنسان "من أجل تحقيق أمنه"، ويؤديها الإنسان من أجل تحقيق أمن المجتمع .

على أن العلاقة بين المجتمع ورجل الأمن ، لا تقتصر عند ذلك الحد ، وإلا كان اتصافها بالجمود ، ومرجع تنظيمها ما تورده التشريعات العقابية أو اللوائح الأمنية فحسب .

وإنما يمكن اعتبار أن العلاقة بينهما تبادلية ، تنتج بالتبعية تأثيرات مترابطة . فالمجتمع يتداخل بصور متعددة في المجال الشرطي من أهمها:

(1) الإسهام المباشر في أداء الخدمة الشرطية ، من خلال معاونة الشرطة في تتبع الجرائم أو مرتكبيها ، سواء من حيث الإبلاغ أو الإرشاد أو المساندة . أو من حيث التأييد في عمليات القبض ، والعمليات الأمنية بوجه عام، والمشاركة في تدعيم القوة المادية للشرطة في مواجهة الخارجين عن القانون. وقد أثبتت إحدى الدراسات في جامعة مانشستر أن نصف حالات القبض والاعتقال تقريباً، تمت بمساندة الجمهور والإدلاء بمعلومات أفادت في التعرف على مرتكبي الجرائم(Bunyard, 1991).

(2) التأثير على طبيعة نشاط المنظمة الشرطية، وتنظيماتها وإجراءاتها من خلال ما تفرضه مكونات المجتمع واقتصادياته وعاداته، وطبيعة الأخطار الأمنية القائمة من اتساق في إجراءات الأمن. فالمجتمع يفرض على الشرطة طبيعة عملها ، من خلال ما يفرزه من مشكلات أو تحديات أمنية (Richard, 1980).

(3) الدور الإنشائي في مجال إرساء المبادئ العامة للأخلاق ، التي تعبر عن القيم المشروعة السائدة، وغير القابلة للتدوين التشريعي، شأنها شأن الأعراف القانونية، التي تعد أحد المصادر المرعية في المجال القانوني ، وإن كان مصدرها السلوك الاجتماعي العام(Bunyard, 1991).

(4) في خارج مجال الشرعية، وفي دائرة التعامل اليومي بين الشرطة والمواطنين يتداخل المجتمع بالتأثير على أنماط سلوك أفراد الشرطة ، تجاه شرائحه وطبقاته المختلفة ، حتى أن البعض يرى أن رجل الشرطة محوط بالاعتبارات والمواقف والطبقات الاجتماعية التي تدفعه إلى الاتصاف بالصديق ، أو

المشرف أو الملاحظ أو الأخصائي الاجتماعي ، أو النفسي ، أو رجل الأمن . باعتبار أن الشرطة مطالبة بالحرص على التفاعل مع المجتمع ، وتنمية مقومات ثقة الجماهير في تصرفاتها ، كعامل أساسي وحيوي لنجاح عملياتها المستقبلية .

(5) وحتى البحث في المجال الجنائي فكيف يتأتى لضابط البحث الجنائي التوصل إلى .أغوار الحقائق في غيبة التعاون والتكامل مع المخبرين ومصادر المعلومات وكلهم من شرائح المجتمع المختلفة(فرج الله، 1996) .

والاعتقاد السائد أن نجاح ضابط البحث الجنائي في أداء مهامه هو في مدى ما يتوافر لديه من مهارات اجتماعية وإنسانية .

ومن الوجهة المقابلة ، فإن للشرطة تأثيراتها على المجتمع من خلال العديد من الجوانب ، أهمها :

(1) أن الشرطة وبحكم مسؤولياتها التنظيمية تتوافر لديها الصلاحيات القانونية للتدخل لترشيد السلوك الاجتماعي ، فيما لو تعارض مع النظام العام للدولة. لذلك فمن المنطقي أن لا تلقى كل تصرفاتها الرضا ، أو القبول التام من قبل جميع مفردات المجتمع ، الأسوياء أو الجانحين على حد سواء، وإلا أصبحت مجرد أداة تتنازعها الاتجاهات الرشيدة ، وغير الرشيدة في آن واحد. (فرج الله، 1996)

(2) أدى التزايد المضطرد لتدخل الدول في تنظيم أنشطة الأفراد إلى تزايد اعتماد المواطنين عليها ، وهو ما أسهم في زيادة المرونة في تلقي التوجيه، والاستجابة إلى تقبل التغيير إلى الأفضل والأرشد . ومع التقدم العلمي والتكنولوجي، وما استحدثه من تحديات ومتغيرات استوعبت جوانب الحياة الاجتماعية لم تعد رسالة الشرطة قاصرة على المدلول التقليدي ، بقدر ما اتجهت إلى قيادة التغيير والإعداد لاستيعابه . فللشرطة مصداقيتها تجاه المجتمع، وتزايد درجات هذه المصداقية ،مع درجة رشد تصرفات مفرداتها.

خاصة في أوقات الأزمات حيث يتطلع المجتمع إلى الشرطة ، لقيادته تجاه الأمان(Louis, 1980).

أن البعد الاجتماعي في عمل المنظمة الأمنية يستوجب توافر الوسط الصالح لأنسب الاتصالات والعلاقات ، بينها وبين المجتمع ككل من خلال مفرداته، وهو ما لا يمكن بلوغه إلا من خلال التفهم الواضح من قبل أجهزة الإعلام لدورها في تهيئة هذا الوسط وعدم إهدار هيبة الشرطة في مواجهة الجماهير ، أو الإقلال من دورها، فمثل هذه الأمور تؤدي وعلى المدى القريب إلى افتقاد رجل الأمن أهم أدواتها في ممارسة مهامها.

مفهوم الدعم الاجتماعي:

ومـــع ازديـــاد شدة الأحداث الحياتية ذات التأثيرات السلبية في قطاعات كبيرة من الـــناس، اهـــتم العاملون في حقول الصحة النفسية بدراسة الآثار النفسية المترتبة عليها وإيجـــاد الحلـــول المناسبة للتخلص منها، برز مصطلح الدعم الاجتماعي كمنهج وقائي علاجي للتعامل مع هذه الآثار النفسية الناجمة عن الضغوط الحياتية والتفسخ الاجتماعي وضـــعف الـــروابط وأواصـــر العلاقات الشخصية، خاصة بعد أن تبين قصور بعض النماذج ومنها النموذج الطبي في تفسير أسباب ومظاهر التباين بين الأفراد فيما يتصل بالنواحـــي المرضية والآثار النفسية لهذه الضغوط كما أسهم الاهتمام بالتدخلات الوقائية في مجالات الصحة النفسية، في نمو الاهتمام بالدعم الاجتماعي وأنظمة الدعم الطبيعية، خاصة وإن مصادر الدعم الاجتماعي تشكل المصدر الأول لطلب المساعدة عندما يواجه الفرد مشكلة تتحدى طاقاته وقدراته التوافقية(حداد، 1989).

ونتيجة الظروف الحياتية المعاصرة وآثارها السلبية في صحة الفرد النفسية، أخذت مصـــطلحات الدعم الاجتماعي وأنظمة الدعم الطبيعية تحتل حيزاً هاماً في آراء وأفكار المهتمين بالأوضاع الإنسانية، وحظيت العلاقات الاجتماعية في إطار ما تقدمه من نفع وفـــوائد في مجال التوافق والتكيف بالنصيب الأكبر من هذا الاهتمام. وعلى الرغم من قـــدم الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية فقد بقي هذا الموضوع مهملاً لفترة طويلة استمرت

لغاية السبعينات من هذا القرن، وجاء الاهتمام بطبيعة وأهمية الدعم الاجتماعي للأفراد الـــذين يواجهون ضغوطاً حياتية تدفعهم للاضطرابات نتيجة لعجزهم عن التصدي لهذه الضغوط، وانطلاقاً من أن سعادة كل إنسان ترتبط بشكل وثيق بالآخرين، أصبح دراسة أثـــر المحـــيط الاجتماعـــي في نمو الإنسان، وسلوكه محوراً مركزياً للعلوم السلوكية والاجتماعـــية والعديـــد من المجالات المهتمة بالتكيف كعلم النفس الاجتماعي والعلاج الأسري وعلم الاجتماع الطبي والأنثروبولوجيا والطب والتربية وإدارة الأعمال(ابو سريع، 1993).

ويـــؤكد جون كاسل(Cassel, 1975) على أهمية ودور الدعم الاجتماعي في الحد من الاضطرابات الناتجة عن الضغوط الحياتية وتمزق العلاقات الاجتماعية التي تسببها تطورات العصر، وتعتبر التغذية الاجتماعية الراجعة عنصر أساسي في فكرة كاسل عن الدعم الاجتماعي إذ اهتم بالتدخلات الوقائية القائمة أساساً على المجتمع، وذلك من خلال تعبـــئة مصـــادر الأفـــراد النفســـية (شبكاتهم الاجتماعية) أي حشدها زيادة استعدادها وجاهـــزيتها للعمـــل وتقـــديم المساعدة عندما تواجههم الضغوط، وتقدير المساعدة في مـــواجهة مواقـــف الحياة، وتوفير المصادر المادية كالنقود والخدمات والمواد الأخرى، وإعطاء توجيهات معرفية ونصائح وإرشادات ومعلومات (Pearson, 1990).

ويتلخص الفهم الحالي لآراء بيرسون(Pearson, 1990) فيما يتصل بالدعم الاجتماعي بالنقاط التالية:

أ- كلما زاد مستوى الدعم الاجتماعي فأن التأثيرات السلبية للضغوط الحياتية تقل أو تتلاشى.

ب- تعمـــل البيـــئة الاجتماعية المدعمة على زيادة الصحة العامة للأفراد من خلال زيادة قدرتهم على مقاومة التأثيرات السلبية للعوامل الاجتماعية والبيئية.

ج- يعمل الدعم الاجتماعي على مساعدة الأفراد من خلال عزلهم جزئياً أو كلياً عن التأثيرات السلبية للضغوط البيئية، من خلال :

1- إمكانية قيام الدعم الاجتماعي بالتأثير على تقييم الفرد لشدة الأحداث الضاغطة وبالتالي تخفيف درجة تأثره بها وإلغاء أو تعديل ردة فعله تجاهها، نتيجة لإحساسه بوجود من يساعده في مواجهتها.

2- يمكن للدعم الاجتماعي أن يساعد الأفراد المضطربين في الشفاء بسرعة أكبر من التأثيرات السلبية للأحداث أو المواقف الضاغطة، عندما يتم إعداد برامج مستندة أو عجزها عن تقديم المساعدة(Pearson, 1990).

ومن أشهر التعريفات المقدمة للدعم الاجتماعي تعريف هوبفل(Hobfoll, 1989) الذي يشير إلى التفاعلات أو العلاقات الاجتماعية التي توفر لأعضائها مساعدة فعلية، أو تدمجهم في النظام الاجتماعي الذي يعتقدون أنه يوفر لهم الحب والرعاية أو الإحساس بالارتباط مع مجموعة اجتماعية ذات قيمة وموضع تقدير بالنسبة لهم، وإذا تأملنا هذا التعريف نجد أنه يشير إلى بعدين للدعم الاجتماعي، البعد الأول هو الدعم المتلقي والذي يشير إلى المساعدات الفعلية التي تقدمها الشبكة الاجتماعية للفرد، أما البعد الثاني فهو الدعم المدرك والذي يمثل مدى إدراك الفرد لتوفر مثل هذه المساعدات من معلومات، وتغذية راجعة، ونقود، ومواساة، وطمأنة عند الحاجة إليها ومدى إشباعها لحاجاته النفسية، وفي هذا الإطار أو الدعم المقدم فعلياً لقدرته على رفع وتعزيز الصحة النفسية في أوقات الضغوط.

أما هاوس (House, 1981) فيعرف الدعم الاجتماعي بأنه مصدر رئيس يقوم بدور الملطف والمخفف للآثار النفسية والجسمية الضارة التي تسببها الأنواع المختلفة من الضغوط البيئية، من خلال عمله على تقليل وإزالة العوامل السلبية وتحسين وتوفير مصادر تقي وتعزل الفرد عن تلك التأثيرات السلبية، وهذا التعريف يتبنى البعد الثاني من تعريف هوبفل (Hobfoll, 1989)، من خلال تركيزه على إدراك الفرد لتوفر الدعم أكثر من اهتمامه بالدعم المتوفر فعلياً، وقد يكون ذلك نتيجة لشيوع استخدام مقاييس التقدير الذاتي للدعم الاجتماعي، موثق في(Pearson, 1990).

أما كوب (Cobb, 1982) أحد أبرز المهتمين بالدعم الاجتماعي، فقد اعتبره شعور الفرد بأنه محط باهتمام الآخرين ومحبتهم وموضع تقديرهم واحترامهم وأنه ينتمي إلى شـبكة اجتماعـية توفـر لأعضـائها التزامات متبادلة، وحدد كوب ثلاثة أنواع للدعم الاجتماعي هي: الدعم العاطفي الناشئ عن العلاقات الحميمة، ودعم التقدير الذي يعمل علـى إشباع الحاجات للاعتراف والتقدير وتدعيم الإحساس بقيمة الذات، ودعم الانتماء الذي يدعم الإحساس بالانتماء وعضوية الجماعات الاجتماعية.

وينظـر تشيري(Cherry, 1991) للدعم الاجتماعي باعتباره تغذية راجعة تساعد الفرد في تقويم سلوكاته وأفكاره وفقاً لما يحصل عليه من الأعضاء الآخرين في شبكته الاجتماعـية. وقـد حدد أربعة مصادر للدعم الاجتماعي هي: دعم تقدير الذات والذي يتضمن توفير الحب والقبول والتقدير والاحترام من خلال توفير دعماً معنوياً للشخص، والدعم المادي الذي يتضمن تقديم مساعدات وخدمات، ودعم المعلومات من خلال تقديم توجـيهات ونصائح تعين الفرد على مواجهة مشكلات حياته، ودعم الانتماء المتمثل في شعور الفرد بالانتماء إلى جماعة اجتماعية تتقبله وتشبع حاجاته(حداد، 1989).

ويتضـح مـن التعريفات السابقة بأنها تؤكد على أهمية العلاقات الاجتماعية فيما يتعلق بقدرتها الوقائية والعلاجية في تلطيف وتخفيف الآثار النفسية الناتجة عن الضغوط والأحـداث التـي يواجهها الفرد في مسيرة حياته، حيث تطرق الأدب المتصل بالدعم الاجتماعـي فـي معظمه للعلاقة بين توفير الدعم الاجتماعي والحالة النفسية والجسمية للفـرد، وخلصت غالبية الدراسات في هذا المجال إلى اعتبار الدعم الاجتماعي مصدراً هامـاً في تخفيف الاضطرابات النفسية الناتجة عن الضغوط الحياتية، من خلال تأثيره فـي التقييمات الذاتية للضغوط أو على اختيار إستراتيجيات التكيف معها وعلى مشاعر تقدير الذات واحترامها.

ويجمـع الأدب المتصـل بالدراسـات الاجتماعـية الحديثة على وجود صلة بين العلاقات الاجتماعية والتوافق النفسي، وتركز معظمها على العواقب النفسية الاجتماعية التـي تنجم عن فقدان العلاقات الحميمة، وتؤكد على اقترانها بالعديد من مظاهر اختلال

الصحة النفسية والجسمية كالإكتئاب والقلق وانخفاض تقدير الذات وضعف المقاومة للأمراض الجسمية والتأخر في الشفاء والقرحة..الخ وتبرز الأدوار الهامة التي يقوم بها الدعم الاجتماعي في خفض درجة الإجهاد النفسي وتقوية إرادة الشخص وقدرته على تحمل الأحداث الحياتية الشاقة.

ويعتبر دعم الزملاء، ودعم المسؤولين، والدعم الأسري، ودعم المجتمع في شبكات الفرد الاجتماعية، وما يقوم به من تأثير مخفف للأحداث القاسية أحد الحقائق المشتركة والحلول المقترحة في أبحاث الضغوط (Wills& Cleary,1996) إضافة لتأكيد العديد من الدراسات على تأثير البيئة الاجتماعية على الفرد، فقد تكون هذه البيئة سبباً في حدوث الكثير من الاضطرابات النفسية والجسمية للفرد، كما يمكن أن تساعد الفرد على التخلص أو التخفيف من هذه الاضطرابات (Pearson, 1990).

ويعتبر الدعم الاجتماعي وسيلة لعلاج الآثار السلبية للضغوط التي يتعرض لها رجل الأمن أثناء تأديته لواجبه. حيث تقوم فكرة الدعم الاجتماعي على إشباع حاجات رجل الأمن من العواطف والمعلومات، والتقييم، والنواحي المادية، وبذلك يشعر أنه في مأمن من مخاطر الضغوط النفسية والفسيولوجية. وذلك بإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط، في جو من الألفة بعيداً عن رسميات جو العمل، الأمر الذي يسهم كثيراً في التخفيف من ضغوط العمل وإزالة بعض مصادره. بحيث تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين رجال الأمن وإداراتهم. (الهنداوي:1994 : 144)

ثانياً : الضغوط التي يواجهها رجل الأمن العام:

مفهوم الضغوط:

تعددت وتباينت تعاريف ضغوط العمل، ويرجع هذا التباين إلى أن هذا الموضوع تناوله عدد من الباحثين في مجالات مختلفة منها الإدارة، والطب، وعلم النفس.. الخ . وبالتالي يرى الباحث ضغوط العمل ويعرفها تبعاً للخلفيات العلمية للباحثين. وفي هذه الدراسة نعرض عدد من التعاريف توضح مفهوم ضغوط العمل وهي:

عــرف مــار جوســي وزملاءه ضغوط العمل بأنها حالة تنتج من التفاعل بين الظــروف الموجــودة فــي العمــل وخصائص العامل ويترتب عليها خللاً في الاتزان الفسيولوجي والسيكولوجي لذلك الفرد . (حنفي وآخرون: 2002: 182)

أما (الهنداوي،1994) فعرّف ضغوط العمل بأنها : تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد الــذي يتعــرض لهــذا الضــغط ، وبالتالي يحدث لديه اختلالاً نفسياً كالتوتر ، والقلق والإحباط أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب ، وضغط الدم.

ويــرى هانسون(Hanson, 2000) أن الضغط هو: مدى تكيف أجسامنا وعقولنا مع التغير الذي يظل ثابتاً في موقع العمل.

ويعــرف العذيلي الضغط بأنه : المثيرات النفسية والفسيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه بفعالية.

ومن خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن ضغط العمل عبارة عن مثيرات يتعرض لهــا الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكياً وجسمياً ونفسياً وهذا التأثير قد يكون سلبياً أو إيجابياً. وضغوط العمل للعاملين في مجال الشرطة هــي حــالات عــدم التوازن بين متطلبات البيئة(الداخلية والخارجية) وبين قدرة رجل الشرطة على الاستجابة لهذه المتطلبات .

الخصائص التنظيمية لجهاز الأمن العام :

لجهــاز الشــرطة الخصــائص المميزة بل الفريدة والتي يمكن أن تُلقي المزيد من الضوء على مصادر الضغوط التنظيمية ولعل من أبرز هذه الخصائص ما يلــــي:

1- خصائص العمل المادية : تتباين طبيعة العمل في مجال الشرطة تبايناً كبيراً حيث تعمل أجهزة الشرطة في ظل كل الظروف خاصة الظروف العادية ، حيث ينشط العمل الشرطي . ولذلك نجد أن الضوضاء ودرجات الحرارة المرتفعة وساعات العمل الطويلة وتغيير مواعيد العمل(المناوبات) والأعمال الخطرة على الصحة العامة يمكن أن تكون مصدراً قوياً لضغوط العمل .

2- عبء العمل الشرطي : يمثل عبء العمل الزائد (نوعاً وكماً) مصدراً أساسياً من مصادر ضغوط العمل .

العلاقة المتبادلة بين أفراد جهاز الأمن العام : ترجع أهمية العوامل الخاصة بالعلاقات المتبادلة بين الأفراد في أجهزة الشرطة إلي ارتباطها الشديد ..و العاملين واتجاهاتهم ومستوى رضاهم ومن ثم أدائهم . ومن أهم العوامل التي ..ثل ..صدراً لضغوط العمل في هذا المجال نمط المشرف المباشر في التعامل مع الآخرين ..يفية ترابط الجماعة ومدى المشاركة والاعتراف بالجهد الجماعي(House, 1981).

خصائص النمو الوظيفي : يختلف مقدار ما يتعرض له الفرد من مصادر ضغوط باختلاف المرحلة التي يمر بها في حياته الوظيفية . ففي مرحلة بدء الوظيفة قد يشعر أي منا بصدمة إذا ما كانت توقعاته عن الوظيفة تختلف عن حقيقتها أو إذا لم تتناسب قدراته مع متطلبات تلك الوظيفة . أما في مرحلة منتصف الوظيفة فيمكن اعتبار الضغط المرتبط بمنتصف النمو الوظيفي كأحد مظاهر أزمات منتصف العمر، فالعديد منا يشعر بمرور العمر سريعاً في هذه الحقبة من الحياة . وغالباً ما يصاحب الوصول إلى هذا العمر تقييم لأعمال الفرد وإنجازاته الوظيفية خلال المراحل السابقة. وقد يشعر الكثير منا بنوع من الإحباط وعدم الرضا في حالة عدم تحقيق الجزء الأكبر من طموحاتهم الوظيفية . أما في مرحلة نهاية النمو الوظيفي فهي أكثر المصادر ضغطاً على العاملين خاصة في حالات الاقتراب من سن التقاعد وهي غالباً ما تكون مرحلة مراجعة شاملة للإنجازات التي تم تحقيقها في المراحل السابقة. (هانسون: 2000)

وبصفة عامة وبعد استعراض بعض المتغيرات المرتبطة بخصائص تنظيم جهاز الأمن العام فإنه يمكن استنتاج أن خصائص العمل في هذا الجهاز يمكن أن تمثل مصدراً آخر لضغوط العمل يتفاعل مع المتغيرات البيئية الخارجية للتأثير على العاملين في جهاز الأمن العام . ولذلك فإن النقطة المنطقية التالية هي التعرف على الخصائص الفردية للعاملين في جهاز الشرطة وعلاقتها بضغط العمل .

المصادر الشخصية لضغوط العمل :

يختلف تأثير ضغط العمل باختلاف شخصية العاملين ومن ثم تختلف التأثيرات على النواحي الجسدية أو النفسية أو الاثنين معاً . ولعل من أهم الفروق الشخصية التي تحدد مقدار وقدرة الشخص على الاستجابة لضغوط العمل ما يلي(زايد، 1996):

أ- **الإدراك الشخصي** : يعتبر الإدراك العامل المهئ لطريقة استقبال الضغط لدى الإنسان . فمثلاً إذا تغيرت المهام والواجبات المخصصة لأحد رجال الشرطة فقد يؤدي ذلك إلى حدوث نوع من الضغط له إذا ما أدرك ذلك على أنه مواجهة مع عمل جديد مجهول . وهنا يجدر الإشارة إلى أن إدراك التغييرات التي تحدث في البيئة الخارجية هو عملية فردية تختلف من شخص إلى آخر . فإذا حدث التغيير السابق لأثنين من رجال الشرطة فقد يدرك أحداهما أن مثل هذا التغيير إنما هو فرصة لإثبات الذات ومن ثم الترقي بينما يدرك الآخر على أنه خطوة أولى لعزله عن العمل . ومن هنا يتضح أن الإدراك يساعد على زيادة (أو تخفيض) حدة الشعور بضغط العمل.

ب- **الخبرات الشخصية** : تساعد الخبرات الشخصية الإنسان على تكوين مجموعة من التوقعات عن ضغوط العمل . وتعمل الخبرة السابقة بشكل أساسي على تعزيز السلوك الذي أدى إلى تخفيض درجة الضغط التي يتعرض لها الفرد وإلى تجنب السلوك الذي ساهم في زيادة حدة الضغط في المواقف السابقة أيضاً.

ج- **الفروق الشخصية** : تساهم الفروق الفردية بين الأفراد في تحديد مدى تحمل الأفراد للضغوط التي يتعرض لها . وتتمثل تلك الفروق في الشخصية والدوافع والإدراك والاتجاهات التي تتكون لدى كل فرد على حدة.

د- **نمط الشخصية:** يختلف الأفراد فيما بينهم من حيث طرق إدراك الأحداث الخارجية وطرق تقييم تفسير وتحليل تلك الأحداث . وتتباين الخصائص الشخصية من تأثرها بضغوط العمل.

و يتأثر الفرد بنوع معين من ضغوط العمل فإنه لا يتأثر به مرة واحدة وإنما يمر هـذا التأثيـر بمـراحل تسمى مراحل التعرض للضغوط . وقد حددها بعض الباحثين بأربعـة مـراحل وحددها آخرون بثلاثة مراحل ، وهنا سوف نعرض المراحل التالية لضغوط العمل وهي:

1 - المرحلة الأولى: التنبيه بالخطر (الإنذار) ALARM:

وهي تمثل مرحلة رد الفعل الأولى تجاه ضغط العمل والتي تتمثل في التفاعلات الجسـمانية والنفسـية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيـادة معدل التنفس وغير ذلك من الإعراض . وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل ضغط العمل.

2 - المرحلة الثانية : المقاومة :Resistance:

وتبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يتـرتب علـى هـذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث مصادمات أو نزاعات مؤذية ، وظهور العديد من المواقف والمتغيرات التـي تخرج عن سيطرة الفرد والمنظمة بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والإعراض السلبية.

3 - المرحلة الثالثة : الإرهاق :Exhaustion:

تظهـر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة، وظهور العديد من الإمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر أو قرحة المعدة وغيرها من المخاطـر التـي تمثل تهديدات مباشرة وغير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة. (المرسي وإدريس: 2001 : 517).

وتنقسم الضغوط من حيث درجة حدتها وقوتها إلى ثلاثة أنواع:

1 - **الضــغوط البســيطة:** وهي عادة تستمر من عدة ثوان قليلة إلى ساعات طويلة كالمضــايقات الصــادرة مــن أشخاص مزعجين أو أحداث أخرى في الحياة العملية تكون مصدراً للضغوط.

2- **الضـــغوط المتوسطة** : وتستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإ. افي أو زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه.

3 - **الضــغوط الشديدة** : وهي عادة تستمر لأسابيع أو شهر أو حتى سنوات، مثل غــياب شــخص عزيز عن عائلته فترة طويلة بالسفر أو الموت وما شابه في الحياة، أما في العمل مثل حالات النقل أو التجميد أو الإيقاف عن العمل لحين زوال السبب (الهنداوي:1994 : 144)

وتنقسم الضغوط من حيث اتجاه التأثير إلى :

1 - **الضــغوط الايجابية:** حالة يتسم فيها الحدث أو الموقف الضاغط بتوتر وقلق، وينجح فيه الفرد في التكيف الايجابي مع الحدث بتحويله إلى حافز يستنفذ جهد وطاقة الفرد الإبداعية إلى حالة من الفرح والحماس.

2 -**الضــغوط الســلبية:** حالة يتسم فيها الحدث أو الموقف الضاغط بتوتر وقلق، يعجــز فيه الفرد عن التكيف الايجابي مع الحدث ، وذلك بالتقاعس عن العمل أو التهرب منه مصحوباً بمشاعر العداء وعدم الرضا. (سبحي : 1418 : 19)

2 .2 الدراسات السابقة:

الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل وعمل رجل الأمن العام

لقد بدأت الأبحاث الأكاديمية في الانتشار منذ مطلع السبعينات والمتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل وعمل رجال الأمن العام في الغرب وبالذات في أمريكا ، وخاصة في مجال التأهيل والإصلاح والحجز والاعتقال وأذكر من تلك الأبحاث :

يرى شمالجر(schmalleger , 2001) أن مهنة الشرطة من أخطر عشرة مهن، حيث تعتبر الضغوط النفسية جزءً طبيعياً من هذه المهنة فهنالك الخطورة والإحباط

والعمل الورقي، والمتطلبات اليومية للوظيفة ، وعدم تفهم الأسرة والأصدقاء مما يزيد من الضغوط النفسية على رجل الأمن ، وقد وضع فكتور (Victor , 1986) أربعة مصادر للضغوط التي يعاني منها رجل الأمن العام وهي (1) الضغوط الخارجية (External Stress) وهذه الضغوط ذات منشأ خارجي ومثال على ذلك إلقاء القبض على مجرم أو عصابة خطرة. (2) والضغوط التنظيمية (Organizational stress) وكما هو واضح فإن مصدر هذه الضغوط المؤسسة نفسها وما تتطلبه من أعمال وتدريبات. (3) والضغوط الشخصية(Personal stress) وهي الضغوط الناتجة عن علاقة الفرد بالآخرين في العمل (4) والضغوط العملياتية (Operational stress) ويعرف فكتور هذا النوع من الضغوط بأنه الأثر الكلي الناشئ عن الأنشطة اليومية في الحياة الحضرية .

دراسة سيجلر وثويت(Sigler & Thweatt:1999) بعنوان "الضغوط النفسية والتدين لدى رجال الشرطة" حيث ركزت هذه الدراسة على تحديد مصادر الضغوط وعلى مقارنة مستويات الضغط بين رجال الشرطة وأفراد الوظائف الأخرى وأنها ركزت على تأثير وسائط الضغط المحتملة وأشارت البيانات أن للمعتقدات الدينية التقليدية دور في تحديد مصادر هذه الضغوط.

لا شك أن مصادر الضغوط النفسية متنوعة والاستجابة إليها كذلك ، علماً أن بعض تلك الضغوط قد يكون ذا أثر تدميري على الشخصية الإنسانية ، فعلى الرغم من التأهيل العالي لأفراد الأمن قد لا يكونوا مؤثرين في إحداث تغير إيجابي في المجتمع وقد يكون مرد تلك الصورة النمطية للشرطي وما يمثله من تقييد لحريته الإنسانية، وهذا قد يؤدي إلى الإحباط والاكتئاب ، ويقول باريت (Barrett , 1997) أن معدلات الانتحار بين الشرطة الأمريكية تفوق المعدل العام للسكان بمرتين ، علماً أن هنالك أقسام في مديرية الأمن العام تعاني أكثر من غيرها وخاصة أولئك الذين تتطلب أعمالهم القيام بأشياء خطرة مثل العمل مع ومحاولة التغلغل في صفوف عصابات المخدرات أو

الجماعـــات الإرهابية وهنا لا بد من القول أن هنالك فروقاً بين الناس ، بمعنى قد يكون بعض الأفراد أكثر عرضة من غيرهم للآثار السلبية للضغوط الناتجة عن العمل.

دراسة ستيفنز(Stephens:1996) بعنوان " اختبار نموذج ذو ثلاثة أبعاد للإرهاق الوظيفـــي الهائــل التـــي يواجهها شرطة نيوزلندا "، وقامت هذه الدراسة بفحص بعض الأشخاص والمتغيرات البيئية في النموذج الذي استخدم وضم527 شرطياً في نيوزلندا وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق بين الشرطة الذين تم دعمهم نفسياً وبين أولئك الــذين لم يدعموا، وأن التحدث عن تجاربهم الهائلة وعن الضغط العاطفي مع زملائهم ممكـــن أن يؤدي إلى أعراض واضطرابات أقل، وأن عوامل معالجة الصدمات النفسية والاضــطراب يجــب أن يُطور مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل البيئية المحيطة، وأن الشفاء من هذه الاعراض يحتاج وقتاً طويلاً.

دراسةجانســتر وآخــرون(Ganster, et al :1996) بعــنوان " مصادر الإرهاق الشخصــي والوظيفــي التي تعاني منها الشرطة السلوفينية "، وهدفت هذه الدراسة إلى فحــص واستقصــاء العوامل المحددة التي تسبب الضغط والتوتر لدى رجال الشرطة. وتوصــلت الدراسة إلى أن رجال الشرطة يعانون من مستويات عالية من الاضطراب والتشــويش الاجتماعـــي وتــناول الكحول ويعانون أيضاً من مشاكل صحية ناتجة عن طبــيعة العمــل الخطــرة ولكــن على الرغم من ذلك لا يلجأون للاستفادة من الخدمة الصحية.

٦٢٢٤٣٤

وفي دراســـــة أمريكيــــة أخــــرى للباحثيـــن كــروج والبـــرت (Crouch & Alpert,1990) حول اتجاهات حرس السجون نحو بعض مكونات نظام العدالة الجنائية ، حيث توصلت الدراسة إلى أن الحرس يتمتعوا بنظرة إيجابية نحو مكونات النظام (القانون والنظام) يتبعهم في ذلك الضباط ثم المحامين ، وتتفق هذه الدراسة مع دراســـة البرت وهكـــس (Alpert & Hicks , 1977) والتي قارنت بين رؤية النزلاء والحرس ، حيث وجدت الدراسة أن الحرس يتمتعوا بنظرة إيجابية أكثر من النزلاء ، علماً أن اتجاهات النزلاء نحو المحامين أكثر إيجابية من حرس السجون ،

ومع ذلك وجدت الدراسة أن أكثر من 50% من الحرس لديهم اتجاهات إيجابية نحو المحامين.

وقـام وكمـان (Wickman , 1985) بوضع نموذج تحليلي معتمداً في ذلك على دراسات متعلقة بالشرطة والسجون واضعاً ستة أنواع من الضغوط وهي باختصار(1) عوامل جوهرية متعلقة بالوظيفة أو العمل وهي متغيرات تشير إلى أعباء العمل التي لا تتطابق مع الخصائص والصفات الفردية (2) والدور في المنظمة أو العمل ، والدور هنا يمثل توقعات المنظمة كما يراها الفرد. (3) وتنمية المسار المهني وهنا إشارة إلى صراع الدور والغموض في العمل. (4) والعلاقات داخل المنظمة أو المؤسسة وهي تشمل أو تتألف من الأبعاد العمودية والأفقية، إضافة إلى بعد التوجه نحو العمل كالحراسة على سبيل المثال والعلاقات بين النزلاء والعاملين والمستخدمين والمسؤولين. (5) والمناخ وبناء المنظمة ومناخ المنظمة أو البيئة يمكن أن يكون ناتجاً عن الإطار والذي يشمل الأهداف والتمويل والسلطة والنظام وقنوات العمل. (6) وعلاقات المنظمة بالبيئة الخارجية ، والتي تعني وجود تكيف مع مخطط له وعمليات طبيعية في البيئة الخارجية والتي يجب أخذها بعين الاعتبار. ويرى ويكمان أن هذا النموذج النظري ما هو إلاّ إطارا نظرياً يبحث في توقعات الدور وعوامل الضغوط النفسية وردود الأفعال الناتجة عن الضغوط والمتعلقة بالشرطة العاملين في مصلحة السجون .

وفي دراسة لمجموعة من الباحثين كولن وآخرون (Cullen, et al ,1985) اختيار النموذج النظري للدعم الاجتماعي من أجل الإجابة على التساؤل المتعلق بأهمية الدعم الاجتماعي في الوقاية من الضغوط التي يواجهها رجال الأمن العام والناتجة عن عملهم، ومن أجل الإجابة على هذا التساؤل قاموا بتوزيع استبانة شملت أربعة مقاييس للضغوط المرتبطة بالعمل وأربعة أنماط من الدعم الاجتماعي ونوعين من الضغوط النفسية(العمل والحياة) على عينة من رجال الأمن قدرت بـــ (91) مبحوثاً، وقد دلت نتائج دراستهم على أن الشعور بالخطر مرتبط إحصائيا وإيحابياً بمقياس الحياة والعمل، بينما وجدوا أن ضغوط المحاكم ومشاكلها زادت من الضغوط الحياتية لدى المبحوثين

ووجدوا أن دعم الزملاء يخفف من ضغوط العمل فيما لاحظوا أن الدعم الأسري ساعد في التخفيف من الأذى النفسي بشكل عام .

وقد أبرز جاردنـــــــر (Gardner, 1981) أن الدعاوي المرفوعة ضد دائرة مصلحة البحوث في ولاية كاليفورنيا الأمريكية تصل إلى 9 مليون دولار ، وأن الولاية نفسها تدفع حوالي (12000) دولار سنوياً لكل شرطي ضماناً للإعاقات بعد التقاعد وهذه النسبة ارتفعت في ولاية البنوي لتصل الى 100%.

وفي دراسة للباحثين بول ورجيلو (Poole & Regoli, 1980) حول الضغوط والاعتقال والأعمال المتسمة بالانضباط، تم ايضاح لما لهذه الأعمال من ضغوط يواجهها حرس السجون بالذات، حيث أجريت الدراسة على (144) من حراس السجن، ووجدت أن حل مشكلة الضغوط تتلخص في التوجه نحو الضبط والالتزام الحرفي بالقانون ، مما كان له آثاراً سيئة على الأوضاع النفسية والضغوط التي يعاني منها حرس السجن .

أشاروا كل من تشيك وميلل(Cheek & Miller,1979)وويكمان(wickman, 1982) وغيرهم الكثير حتى غدت العلاقة بين عمل رجل الأمن العام والضغوط الوظيفية والحياتية مشكلة اجتماعية تستحق البحث والدراسة كما يرى تيري (Terry, 1983).

وفي دراسة قام بها دوفي (Duffee 1975) حول الضغوط النفسية التي يواجهها رجال الأمن العام، وجدت الدراسة أن الشكوى الرئيسية من قبل الشرطة في السجون تتلخص في أن المسؤولين ليس لديهم الاستعداد لدعم سلطاتهم وهذا يعني من وجهة نظر الحراس أن النزلاء لا يظهرون الاحترام لهم لعلمهم أن ليس لديهم أية سلطة في اتخاذ القرارات وهذا من شأنه أن ينعكس عليهم سلباً من النواحي النفسية والاجتماعية وقد أوضح كل من كرسي ومورتن (Cressey & Murton, 1965) أن قيام الشرطة في السجون باتخاذ ما يرونه مناسباً في أحياناً كثيرة قد يعرضهم للمسائلة القانونية أو اتهامهم بالفساد.

وبناءً على ما سبق وجد كل من كرسـي (Cressey , 1959) وويلر (wheeler ,1961)وفارمر(Farmer , 1977) أن هنالك دوراً غامضاً وأحياناً متناقضاً بين الأدوار التي يقوم بها حراس السجن ومسئوليهم مقابل النزلاء مما يولد لديهم ضغوطاً وظيفية وحياتية وأن التركيز على الأنظمة والتعليمات داخل السجون يؤثر على الأفعال والسلوكيات التي يقومون بها أي الحراس العاديين .

هنالك مجموعة من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة في البيئة الأردنية والعربية والدولية وسوف يتم استعراض مجموعة منها كونها تناولت الدعم الاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية والاجتماعية.

. دراسة فيلدهوفن وآخرون(Van Veledhoven et al: 2002) بعنوان "العلاقة بـين الظـروف النفسـية للوظيفة وضغوط العمل"، والتي هدفت لتحديد العلاقات بين المطالب النفسية للوظيفة وضغوط العمل المترتبة عليها ، ومقدار توزيع الضغوط على مستويات الدراسة الثلاثة : الأفراد، والأقسام، والمنظمة.

وقـدمت هـذه الدراسة تحليلاً متعدد المستويات وأجريت على 2565 عاملاً في 188 قسـماً في 36 منظمة في هولندا. وتم استخدام نموذج على ثلاثة مستويات على مستوى الأفراد والأقسام والمنظمة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الدعم الاجتماعي على المستويات الثلاثة مرتبط بشكل قـوي مـع كون التعامل تعاوني أو لا تعاوني من ضغوط العمل ، فإذا كان هناك دعم إيجابي في العمل فإن الشعور بالضغط يتناقص والعكس بالعكس.

دراسـة كفيمكي وآخرون(Kivimki et al : 2002) بعنوان " أثر ضغوط العمل وخطـر التعرض لأمراض مميتة للعاملين في الصناعة "، وهدفت هذه الدراسة لدراسة الارتباط بين ضغوط العمل وخطر مواجهة أمراض مميتة. وأجريت على حوالي 812 فـرداً (545 رجلاً و 267 امرأة) من العاملين في الصناعة في فنلندا ولمدة 25.6 سـنة تقـريباً بـين عامي 1973م-2000م. وقد أظهرت الدراسة من خلال المتابعة

المستمرة طول فترة البحث أن حوالي 73 حالة وفاة حدثت بين أفراد عينة الدراسة نتيجة لأمراض مميتة ناتجة عن ضغوط العمل مثل ارتفاع ضغط الدم والكولسترول وأمراض القلب.

كما أوضحت الدراسة أن العاملين الذين سجلوا مستوى أعلى للتوتر الوظيفي وعدم رضا عن المكافأة المادية والمعنوية يعانون من مخاطر الموت ضعف زملائهم الذين يعانون مستوى أقل من التوتر وعدم الرضا عن المكافأة المادية والمعنوية.

دراسة(الحوامدة: 2001م) بعنوان "أثر مصادر ضغط العمل على مستوى الضغط المدرك لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة" وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 342 عضو هيئة تدريس من اصل 855 عضو هيئة تدريس يعملون في 6 جامعات أردنية خاصة.وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغط الوظيفي ومستوى الضغط الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة.

ومن النتائج التي توصلت الدراسة إليها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغط العمل ومستوى الضغط المدرك. وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في تصورات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة حول مصادر الضغط تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

دراسة جرنفيلد (Grunfeld:2000) بعنوان " انتشار الإجهاد والضغط الوظيفي والرضا الوظيفي بين العاملين في مراكز رعاية أمراض السرطان"، وهدفت هذه الدراسة لقياس الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي والإجهاد بين العاملين في الرعاية الصحية للأورام في مدينة اونتاريو (كندا)، وقد وزعت استبانة الدراسة على 8 مراكز لرعاية الأمراض السرطانية على1015 من العاملين في هذا المجال.

وقد أظهرت نتيجة الدراسة بشكل عام الانتشار النسبي(حوالي ثلث المستجيبين) للإجهاد وعدم الرضا النفسي وشعور بعدم الإنجاز الشخصي، أما الأطباء فقد لوحظ أن

أكثـــر من 50% منهم يعاني من الإجهاد وعدم الرضا النفسي ويتعرضون لضغوط في العمل ومستوى قليل من الإنجاز الشخصي.

كمـــا بيـــنت الدراسة أن هناك ارتباط بين ضغط العمل ومستوى الرضا الوظيفي حـــيث أن 50% يعانـــون من متطلبات الصراع في معظم أوقات العمل و 46% كانوا يعانون من قلة النظام في حياتهم بسبب ساعات العمل الطويلة.

دراســـة بـــرات وآخـــرون(Bratt et al, 2000) بعـــنوان " أثر ضغوط العمل والقـــيادات التمريضـــية فـــي الرضا الوظيفي لدى ممرضات العناية المركزة الخاصة بالأطفـــال " ، وهـــدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل وسلوك القيادات التمريضية على الرضا الوظيفي والقناعة بالوظيفة.

أجـــريت هـــذه الدراسة على عينة مكونة من 1973 ممرضة سحبت من بين 65 مؤسسة للعناية المركزة الخاصة بالأطفال في الولايات المتحدة وكندا ممن يعملن بفترات عمل مختلفة.

وقـــد أظهـــرت الدراسة أن الممرضات اللواتي يعملن في مراكز العناية الخاصة بالأطفال يتعرضن لضغوط صعبة ، و أن أكثر ثلاثة عناصر تأثيراً هي :

1- التعامل مع اسر الأطفال المرضى.
2- التعامل مع مجموعة العمل.
3- حدوث حالات الموت داخل وحدات العناية المركزة.

وكانت ضغوط العمل أوضح بين الممرضات الجدد والأقل خبرة.

كمـــا أوضحت الدراسة أن القيادات التمريضية تؤثر على مدى رضا الممرضات بمهنتهن، وأن الأسلوب في التعامل المتبع في الإدارة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى رضا أو رفـــض الممرضات لوظيفتهن، فالممرضات اللواتي تتعامل معهن الإدارة بشكل إيجابي لديهن درجة رضا أعلى من الممرضات اللواتي تتعامل معهن الإدارة بشكل متسلط.

وقام فريدمان وآخرون (Friedman, et al, 1998) بدراسة أثر جماعات الشبكة الداعمة على رضا الأفراد عن تقدمهم المهني ونجاحهم في مهنهم على عينة مكونة من (397) عاملاً وعاملة بمتوسط عمري قدرة (35) سنة.

استخدم الباحثون عدداً من المقاييس من بينها مقياس لجماعات شبكة الدعم واستثماره للتفاؤل المهني، وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة بين الأفراد الذين تتوافر لهم جماعات داعمة وبين الأفراد الذي لا تتوافر لهم جماعات دعم في مستوى الرضى عن التقدم في المهنة والنجاح فيها لصالح الأفراد الذين تتوافر لهم جماعات دعم في أماكن عملهم حيث كان هؤلاء الأفراد أكثر رضا عن تقدمهم في مهنهم وأكثر نجاحاً فيها.

دراسة (العتيبي :1997م) بعنوان " علاقة ضغوط العمل السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت" هدفت هذه الدراسة لبحث علاقة ضغط العمل بالصحة النفسجسمنية ، من ناحية ، وبالتغيب عن العمل، من ناحية أخرى ، لدى عينة من العمالة الكويتية و العمالة الوافدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت. وقد اختير للدراسة خمسة جهات حكومية وأقسام إدارية منها بطريقة عشوائية وتم توزيع 750 استبانة بواقع 150 استبانة لكل جهة حكومية.

وكانت نتائج الدراسة: أنه تتعرض العمالة الكويتية إلى ضغط عمل اكبر من العمالة الوافدة. وأنه كلما زاد ضغط العمل لدى الموظفين الكويتيين زاد معدل إصابتهم بالاضطرابات السيكوسوماتية. وأن العمالة الكويتية أكثر عرضة من العمالة الوافدة بالإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية. وأنه كلما زادت معدلات الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى العاملين في القطاع الحكومي زاد معدل الغياب عن العمل.

دراسة (عساف :1996م) بعنوان " مصادر الإجهاد والضغط النفسي لدى مدرسي الجامعات في الضفة الغربية المحتلة " وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر

الضـــغط النفسي عند مدرسي الجامعات في الضفة الغربية المحتلة وتحديد مدى مساهمة العـــوامل الديمغـــرافية في الضغوط التي يتعرض لها الأكاديميين. وقد أجريت الدراسة على 136 عضو هيئة تدريس اختيروا بالطريقة العشوائية.

وقد أظهرت هذه الدراسة أن ظاهرة الضغط النفسي تعود إلى عوامل أخرى لم يتم التعرض لها، وبينت الدراسة أن معاناة الذكور من الضغط النفسي عند الأكاديميين أكبر منه عند الإناث.كما أن من لديهم خبرة اقل من 6 سنوات يتعرضون لاجهاد نفسي أكثر من غيرهم.

وقـــام جـــو وفيوكادا (Jou & Fukada, 1995) بدراسة هدفت إلى اختيار ثلاثة أبعـــاد مـــن الدعم الاجتماعي هي: الحاجة للدعم، والدعم المدرك، والدعم الفعلي، على التكـيف لدى الطلبة الصينيين في اليابان، حيث تألفت العينة من (92) طالباً وطالبة من جامعـــة هيروشـــيما ، باستخدام مقياس للدعم الاجتماعي مكون من (29) فقرة تتضمن الأبعاد الثلاثة المذكورة للدعم، ومقياس آخر للتكيف، وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين الحاجة للدعم والتكيف، حيث أظهر الطلبة ذوي الحاجة المرتفعة للدعم مستويات منخفضة من التكيف، كما وجدت علاقة إيجابية دالة بين الدعم الفعلي والتكيف فـــي حين لم تكن علاقة الدعم المدرك بالتكيف واضحة، حيث لم تكن هناك علاقة دالة بينهما.

وفـــي دراســـة حداد (1995) التي اهتمت بفحص العلاقة بين سمة القلق والدعم الاجتماعـــي، على عينة من طلبة بكالوريوس التربية الابتدائية في جامعة اليرموك بلغ عـــددها (157) طالباً وطالبة، باستخدام مقياس للدعم الاجتماعي المدرك من الأصدقاء ومقـــياس آخر لسمة القلق، حيث وجدت فروقاً دالة بين سكان المدينة وسكان القرية في مســـتوى الدعم الاجتماعي لصالح سكان المدينة، حيث كانت درجات سكان المدينة على مقـــياس الدعم أعلى من درجات سكان القرية، وقدمت الباحثة تفسيراً لهذه النتيجة عزت فـــيه ارتفـــاع مستوى الدعم لدى سكان المدينة إلى طبيعة ونوعية العلاقات الاجتماعية

السائدة في المدن والقرى والتي تتيح لسكان المدن حرية اختيار الأصدقاء الذي يشاركونهم اهتماماتهم ويوفرون لهم الدعم والمساعدة الملائمين، خلافاً لسكان القرى الذين تتحد علاقاتهم بصلات القرابة والإنتماء للعشيرة...الخ بصرف النظر عن ملائمة هذه العلاقات أو قدرتها على تقديم الملائم للفرد، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة بين الطلاب والطالبات في مستوى الدعم الاجتماعي المدرك من الأصدقاء وبينت النتائج وجود علاقة سلبية دالة بين سمة القلق والدعم الاجتماعي.

دراسة لين واورتلب (Lynne and Ortlepp:1994) بعنوان " الدور غير المباشر للرضا الوظيفي في عناصر ضغوط العمل في العلاقات التبادلية"، وهدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير عناصر ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، العبء الوظيفي) على العلاقات التبادلية بين الأزواج داخل الأسرة ودور الرضا الوظيفي في تخفيف هذه الضغوط.

وقد أجريت هذه الدراسة على عدد من الأشخاص حديثي الزواج في إحدى المؤسسات المالية الكبرى (300 مبحوث في جميع إحدى فروع المؤسسات) وقد وزعت استبانة الدراسة على مرحلتين (الأولى وزع 300استبانة ورجع منها 23 وفي المرة الثانية وزع 123 استبانة ورجع منها93).

أظهرت الدراسة أن هناك تأثيراً لعناصر ضغوط العمل (غموض الدور ، وصراع الدور ، والعبء الوظيفي) على كل من الرضا الوظيفي والعلاقات المتبادلة بين الزوجين وكان أكثر هذه العناصر تأثيراً هو غموض الدور.

وفي دراسة(الهنداوي:1994م) بعنوان " استراتيجيات التعامل مع الضغوط" وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مصادر ضغوط العمل والنتائج والآثار المترتبة عليها، وقياس علاقة ضغوط العمل بمتغيرات مستقلة هي العمر والجنس ومجال العمل، بالإضافة لتحديد الاستراتيجيات العامة المتاحة للتعامل مع ضغوط العمل. وقد أجريت الدراسة على العاملين بالمستشفيات العامة والمستشفيات الخاصة والمجمعات

الطبيــة والمستوصـــفات والوحدات والعيادات الخاصة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : أن عينة الدراسة من المتعاقدين من الجنسـيات العــربية العاملين بالقطاع الصحي يشعرون بمستوى ضغط عمل أعلى السـعوديين العاملين في نفس القطاع. وأن العاملين بوظائف التمريض بالقطاع الصحي يشـعرون بمسـتوى مــن ضغط العمل أعلى مما يشعر به العاملون بالوظائف الطبية الأخـرى. وأن العاملين بالوظائف الطبية في القطاع الصحي يشعرون بمستوى ضغط عمــل أعلــى مــن العاملين بالوظائف الإدارية بنفس القطاع. وأنه كلما أنخفض عمر العاملــين بالقطاع الصحي زاد مستوى الضغط مقارنة بالعاملين من كبار السن أو الفئة العمرية اللاحقة لهم.

وأشارت دارسة ماهون وآخرون (Mahonm et al, 1994) مشار لها في الربيعة (1997)، التــي أجــريت على عينة مكونة من (325) طالباً وطالبة من كلية التمريض بجامعـــة روتجرز (Rutgers) في ولاية نيوجرسي، إلى وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في مستوى الدعم الاجتماعي لصالح الإناث حيث كانت درجات الطالبات أعلى من درجات الطلاب وعلى مقياس الدعم الاجتماعي.

كمـــا أجرى كيسلر وآخرون (Kessler, et al, 1992) دراسة هدفت إلى اختبار العلاقـــة بين الدعم الاجتماعي والاكتئاب والضغوط الحياتية، وتكونت العينة من (821) زوجـاً مــن توائم الإناث في السويد (458 زوج توائم متطابقة، 363 زوج توائم غير مــتطابقة ، بمتوسط عمري قدره (28.9) سنة، وتم استخدام عدد من المقاييس من بينها مقــياس للــدعم الاجتماعي المدرك من الزوج والأقرباء والأصدقاء والشخص الحميم، ومقياس للاندماج في الشبكة الاجتماعية، ومقياس للاكتئاب.

وتوصـــلت النتائج إلى وجود علاقة سلبية بين الدعم المدرك والاكتئاب لدى أفراد العيـــنة الكلـــية، وكانت هناك فروق في الأهمية بين الدعم المدرك من الأقرباء والدعم

المـدرك من الأصدقاء وظهر بأن التوائم المتطابقة تدرك بأنها توفر دعم لبعضها أكثر من التوائم غير المتطابقة.

وكشـفت الدراسة التي قام بها تشيري (Cherry, 1991) على عينة من المعوقين والعاديـين، تكـونت مـن (38) فرداً معوقاً من الذكور والإناث و(60) فرداً عادياً من الذكـور والإنـاث، عن وجود علاقة إيجابية بين الدعم الاجتماعي المدرك من الأسرة والأصـدقاء وتقديـر الذات لدى كل من المعوقين والعاديين ذكوراً وإناثاً، حيث أظهر الأفـراد ذوي المسـتوى المرتفع من الدعم الاجتماعي تقديراً عالياً للذات، كما أشارت الدراسـة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة بين العاديين والمعوقين والذكور والإناث في تقديـر الذات والدعم الاجتماعي المدرك من الأسرة، بينما كانت هناك فروق ذات دلالة بـين العاديين والمعوقين في الدعم الاجتماعي المدرك من الأصدقاء وفي حجم الشبكات الاجتماعـية لصالح العاديين حيث أظهر العاديون مستوى مرتفع من الدعم المدرك من الأصدقاء وكانت شبكاتهم الاجتماعية أكبر مقارنة مع المعوقين. وتدل نتائج هذه الدراسة على أهمية الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغوط.

وقـام ليـبور وآخـرون(Lepore et al, 1991) بدراسـة بحثت في علاقة الدعم الاجتماعي بالإجهاد النفسي، حيث طبق الباحثون مجموعة من المقاييس من بينها مقياس للـدعم الاجتماعي من رفقاء السكن ومقياس آخر للإجهاد النفسي، على عينة تكونت من (173) طالباً وطالبة بمتوسط عمري قدره (21سنة).

وخلصـت النتائج إلى وجود علاقة سلبية دالة بين الدعم المدرك من رفقاء السكن والإجهـاد النفسي لدى كل من الذكور والإناث، وفي نهاية مناقشة نتائج هذه الدراسة تم التأكـيد علـى الدور المخفف الذي يقوم به الدعم الاجتماعي في وجه الضغوط، وعلى تأثيراته المباشرة والفعالة في زيادة السعادة.

أجـرت (حـداد، 1989) دراسـة هدفت إلى التعرف على دور الدعم الاجتماعي المقدم من الأصدقاء في تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للأفراد، على عينة تكونت

من (505) طالباً وطالبة في مستوى السنتين الثالثة والرابعة من طلبة البكالوريوس في جامعة اليرموك. واستخدمت الباحثة مقياس للدعم الاجتماعي مكون من (44) فقرة تقيس أربعة مجالات هي: القبول والتقدير، والانتماء والرفقة الاجتماعية، والمساعدة وإعادة تقييم الأحداث، والتوجيه الفكري والسلوكي، وخلصت نتائج الدراسة إلى عدم رضا الطلبة عن الدعم المقدم في مجالي القبول والتقدير، والانتماء والرفقة الاجتماعي في حين كانوا راضين عن الدعم المقدم لهم من أصدقائهم في مجالي المساعدة وإعادة تقييم الأحداث والتوجيه الفكري والسلوكي، وعزت الباحثة رضى الطلبة عن الدعم المقدم لهم من أصدقائهم في المجالين الآخرين إلى إمكانية لمس نوعية الدعم المقدم لهم من أصدقائهم في المجالين الأولين، وكانت متوسطات الإناث أعلى من متوسطات الذكور على جميع مجالات المقياس، وهذا يعود حسب رأي الباحثة لطبيعة التنشئة الاجتماعية التي تشجع الإناث على طلب المساعدة والتحدث عن المشكلات التي تواجههن بينما يشجع الذكور على الاستقلالية والاعتماد على النفس، وبشكل عام لم تكن هناك فروق دالة بين الذكور والإناث في درجة الرضا عن الدعم المقدم من الأصدقاء ، كما أنه لم تكن هناك فروق دالة في درجة الرضا عن الدعم المقدم من الأصدقاء تبعاً لاختلاف التخصص.

وفي دراسة بروسيدانوا وهيلر (Procidano& Heller, 1983) التي هدفت إلى تطوير مقياس للدعم الاجتماعي المدرك من الأسرة والأصدقاء واختبار علاقته بمجموعة من المتغيرات (الاكتئاب، القلق، والكفاءة الاجتماعية، ومقاييس أخرى). تم تطبيق المقياس المذكور على عينة مكونة من (105) من الطلاب والطالبات الذين يدرسون مساقاً في علم النفس، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية دالة بين الدعم المدرك من الأسرة والأصدقاء ومؤشرات الاكتئاب، حيث حصل الطلاب ذوي المستوى المرتفع من الدعم المدرك من الأسرة والأصدقاء على درجات منخفضة من الاكتئاب.

ويلاحظ أن غالبية الدراسات السابقة قد اتفقت على أهمية متغيري ضغوط العمل والدعم الاجتماعي وأن معظم هذه الدراسات قد أجريت على رجال الأمن العام في الغرب، حيث ركزت هذه الدراسات على دور الدعم الاجتماعي في الوقاية من الضغوط التي يواجهها رجال الأمن العام. حيث جاء الدعم الاجتماعي عاملاً جوهرياً في التأثير على الضغوط الحياتية وضغوط العمل، حيث أجمعت هذه الدراسات على أن الدعم الاجتماعي من الأسرة والزملاء يؤدي إلى تخفيف تلك الضغوط بشكل عام، مما يؤكد على أهمية الإطار النظري لهذه الدراسة والمتمثل بنموذج الدعم الاجتماعي.

2. 3. 1 أسئلة الدراسة: ستقوم هذه الدراسة بالإجابة على الأسئلة الرئيسية التالية

مـــا هـــو الترتيب التنازلي، لأبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة، من وجهة نظر المبحوثين؟

ما هو الترتيب التنازلي، لأبعاد الدعم الاجتماعي، من وجهة نظر المبحوثين؟

ما هو الترتيب التنازلي، لضغوط العمل التي تواجه رجال الأمن العام، من وجهة نظر المبحوثين؟

ما هو الترتيب التنازلي، لضغوط الحياة التي تواجه رجال الأمن العام، من وجهة نظر المبحوثين؟

هل هنالك علاقة ارتباطية بين المتغيرات المستقلة (الدعم الاجتماعي لرجل الأمن ومصادر الضغوط الوظيفية) والمتغيرات التابعة (ضغوط العمل وضغوط الحياة)؟.

2. 3. 2 فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى وتنص على أنه: لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) في ضغوط العمل.

الفرضية الثانية وتنص على أنه: لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) في ضغوط الحياة.

الفرضية الثالثة وتنص على أنه: لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) في ضغوط العمل.

الفرضية الرابعة وتنص على أنه: لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) في ضغوط الحياة.

الفرضية الخامسة وتنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثـين إزاء(الدعم الاجتماعي، مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة، ضغوط العمل، ضغوط الحياة) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

3. 1 أسلوب الدراسة

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي المعتمد على الوصف والتحليل، ينطلق من دراسة وتحليل الأبعاد النظرية لمضامين أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحياة التي يواجهها رجل الأمن العام في الأردن، وذلك من خلال إجراء المسح المكتبي في سبيل بناء الإطار النظري والإطلاع على الدراسات السابقة، إلى جانب البحث التحليلي الميداني الذي انطلق من الدراسة الاستطلاعية وإجراءات المسح الشامل لجمع البيانات التي تضمنتها الاستبانة وتحليلها بالأساليب الإحصائية المناسبة.

3. 2 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة منتسبي جهاز الأمن العام في الأردن والعاملين في محافظة العاصمة عام 2004م، والبالغ تعدادهم الكلي(1340) فرداً وضابطاً، في مختلف أقسام مديرية الأمن العام.

3. 3 عينة الدراسة :

لقد تم اختيار عينة عشوائية منتظمة بناءاً على قوائم الأسماء من مجتمع الدراسة الكلي بلغ تعدادها(670) فرداً وضابطاً، وبما يشكل نسبة (50%) من مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع الاستبانات على عدد أفراد العينة، فاسترجعت (635) استبانة بما نسبته (94.78%) من حجم العينة، وتم استبعاد (11) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (624) استبانة ممثلة لحجم العينة.

جدول رقم (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
العمر	25 سنة فأقل	114	%18.3
	26-30 سنة	207	%33.2
	31-35 سنة	138	%22.1
	36-40 سنة	111	%17.8
	41 سنة فأكثر	54	% 8.7
الرتبة	شرطي	192	%30.8
	رقيب	186	%29.8
	وكيل	93	%14.9
	ضابط	153	% 24.5
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	108	%17.3
	5-10 سنوات	147	%23.6
	11-15 سنة	141	%22.6
	16-20 سنة	192	%30.8
	21 سنة فأكثر	36	% 5.8
حجم الأسرة	أقل من 3 أفراد	150	%24.0
	4-7 أفراد	285	%45.7
	8 إفراد فأكثر	189	% 30.3
الدخل الشهري	أقل من 200 دينار	135	%21.6
	201-300 دينار	252	%40.4
	301-400 دينار	189	%30.3
	401 دينار فأكثر	48	% 7.7

يظهر من الجدول رقم (1) وفيما يتعلق بمتغير العمر فقد احتلت الفئة العمرية (26-30 سنة) أعلى نسبة بواقع (33.2%) في حين بلغت نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمريـة (25 سنة فأقـل) (18.3%) من أفراد عينة الدراسة، وأما من كانت أعمارهم (41 سنة فأكثر) فجاءت نسبتهم(8.7%).

كما وجد أن(30.8%) تقع مدة خدمتهم ضمن الفئة(16-20 سنة)، وأن(5.8%) تقع مدة خدمتهم ضمن الفئة(21 سنة فأكثر)، مقابل (22.6%) كانت مدة خدمتهم (11-15 سنة)، وإن (17.3%) جاءت مدة خدمتهم(5 سنوات فأقل) و(23.6%) لذوي الخدمة (6-10 سنوات) .

كما دلت النتائج على أن (24.5%) من أفراد عينة الدراسة كانت رتبتهم العسكرية ضابط، وإن (30.8%) من أفراد عينة الدراسة كانت رتبتهم العسكرية شرطي، في حين أن(29.8%) من أفراد عينة الدراسة كانت رتبتهم العسكرية رقيب، وأخيراً فإن(14.9%) من أفراد عينة الدراسة كانت رتبتهم العسكرية وكيل.

كما وجد أن(45.7%) لديهم عدد أفراد أسرة(4-7 أفراد)، مقابل (30.3%) كان لديهم من(8 أفراد فأكثر)، وإن (24%) لديهم عدد أفراد أسرة(أقل من 3 أفراد).

وبالنسبة لمتغير الدخل الشهري لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن(40.4%)من كان دخلهم الشهري(201-300 دينار)، مقابل(30.3%) كان دخلهم الشهري(301-400 دينار)، مقابل (21.6%) كان دخلهم الشهري(أقل من 200دينار)، في حين أن (7.7%) كان دخلهم الشهري(401 دينار فأكثر) .

3. 5 أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف هذه الدارسة وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بهذا الموضوع ، وفيما إذا كان الدعم الاجتماعي يلعب دوراً في تلطيف الضغوط الوظيفية الواقعة على العاملين في جهاز الأمن العام، وقد تكونت الفقرات من (64 فقرة) موزعة على تسعة مقاييس، وهنالك خمسة إجابات لكل مقياس تندرج من تنطبق بدرجة عالية جداً إلى لا تنطبق بدرجة ضعيفة جداً أي من 1 تنطبق بدرجة عالية إلى 5 لا تنطبق بدرجة ضعيفة جداً، والمقاييس هي كما يلي :

(1) مقاييس الضغوط وتتألف من (أ) مشاكل الدور و(ب) مشاكل المحاكم (ج) الخطورة .

(2) مقاييس الدعم الاجتماعي وتتألف من (أ) دعم الأقارب و(ب) دعم الرؤساء في العمل و(ج) دعم الأسرة و(د) دعم المجتمع .

(3) مقاييس الضغوط (المتغير التابع) وتتألف من مقياسين(أ) ضغوط العمل و(ب) الضغوط الحياتية .

وتالياً نستعرض باختصار هذه المقاييس، وكما يرى تيري (Terry, 1983) أن المقاييس هي تلك السمات في الأدوار الوظيفية والتي تضع الضغوط الهائلة أو المتطلبات غير العادية على العاملين فيها وقد يؤدي ذلك إلى الأمراض الباثولوجية والاضطرابات النفسية، ويضيف تيري أن هنالك ثلاثة وخمسين نوعاً من الضغوط المرتبطة بعمل رجال الأمن العام سواء أكان ذلك في المؤسسات الإصلاحية أو التأهيلية أو في الأقسام المختلفة.

ومن أجل قياس مشاكل الدور، تم تبني المقياس الذي وضعه بول ورجيلوا(Poole & Regoli, 1980) لمعرفة الضغوط التي يواجهها حراس السجون.

ويتكون هذا المقياس من 5 فقرات في محاولة لمعرفة فيما إذا كان هنالك غموض أو صراع في الدور الذي يقوم به رجل الأمن العام، أما مقياس الضغط الثاني فهو مشاكل المحاكم وهو يقيس اتجاهات رجل الأمن العام نحو إجراءات المحاكم الطويلة والتي قد تعيق عمله في مجال مكافحة الجريمة ويتألف من 5 فقرات، وثالثا مقياس الخطورة والذي يحاول معرفة شعور رجل الأمن العام حول خطورة عمله ويتألف من 5 فقرات.

أما مقياس الدعم الاجتماعي فقد وضعه هاوس(House , 1981) وبعد الاطلاع على ما هو متوفر من دراسات في هذا المجال تم تبني التعريف التالي للدعم الاجتماعي، المعاملات الشخصية والتي تشمل واحد أو أكثر من ما يلي(1) الاهتمام العاطفي كالحب والتعاطف ... الخ (2) المساعدة الادائية ويشمل الخدمات والبضائع (3) المعلومات (4) التقييم ويشمل المعلومات المتعلقة بتقييم الأشخاص (الأمثلة ....)

وباختصار يمكن القول أن الدعم الاجتماعي يتمثل في درجة اعتماد العاملين في الأمن العام على الآخرين في تقديم الدعم والمؤازرة والتفهم والتشجيع .

وتحت متغير الدعم الاجتماعي هنالك أربعة مقاييس وهي (1) دعم الأقران ويتألف من 5 فقرات (2) دعم الرؤساء ويتألف من 6 فقرات (3) الدعم الأسري وهو يتألف من ستة فقرات وأخيراً (4) دعم المجتمع ويتألف من 6 فقرات .

أما مقياس الضغوط فهي (1) ضغوط العمل وهو يتألف من ست فقرات ويحاول أن يقيس شعور أفراد الأمن العام أثناء القيام بواجباتهم المختلفة (2) ضغوط الحياة ويتكون من عشرين فقرة ، وهذا المقياس مأخوذ من الدراسات الأنثربولوجيه ، وهذه الفقرات تقيس فيما إذا كان رجل الأمن العام يعاني من الضغوط الحياتية اليومية وخاصة الاكتئابية.

3. 5 صدق أداة الدراسة:

لقد تم عرض الاستبانة على (10) محكمين من أساتذة علم الاجتماع وعلم النفس في جامعة مؤتة، للتحقق من مدى صدق فقرات الاستبانة، ولقد تم الأخذ بملاحظاتهم، وإعادة صياغتها، وتم وإجراء التعديلات اللازمة من حيث إعادة صياغتها، وبالتالي اعتبرت مستوفية لشروط المصداقية.

3. 6 ثبات أداة الدراسة:

جرى التأكد من ثبات الأداة بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) وذلك بتوزيعها على عينة مكونة من(20) مبحوثاً من خارج عينة الدراسة، وبفارق أسبوعين بين مرات التطبيق، حيث جرى استخراج معامل الثبات، للأداة بصيغتها النهائية الكلية، ولكل بُعد من أبعاد الدراسة ، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (2) كالآتي:

جدول رقم (2)

قيمة نتائج الاختبار وإعادة الاختبار لقياس الثبات لأبعاد الأداة وللأداة ككل

البعد	تسلسل الفقرات	معامل الثبات Test-Retest	Alpha
الكلي للاستبانة	64-1	0.91	0.94
مشاكل الدور	5-1	0.86	0.83
مشاكل المحاكم	10-6	0.86	0.79
الخطورة	15-11	0.85	0.85
دعم الزملاء	20-16	0.79	0.82
دعم المسؤولين	26-21	0.77	0.80
الدعم الأسري	32-27	0.86	0.81
دعم المجتمع	38-33	0.83	0.76
ضغوط العمل	44-39	0.86	0.84
ضغط الحياة	64-45	0.85	0.84

يلاحـــظ من الجدول رقم (2) أنه باستخدام معامل ارتباط بيرسون فإن معامل الثبات للأداة ككل بلغ(0.91) وباستخدام معادلة كرونباخ الفا (Cronbach Alpha Equation) فقـد جـاءت معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات الأداة(الفا=0.94) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة.

3. 6 أساليب التحليل الإحصائي :

للإجابة علـى أسئلـة الدراسـة والتحقق مـن صحة فرضياتها تـم استخدام أساليب الإحصـاء الوصفـي والتحليلـي وذلك باستخدام الرزمة الاحصائية(SPSS) وأساليبها المختلفة وتم الاعتماد على الأساليب التالية في تحليل نتائج الدراسة.

1-مقاييس الإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة والأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة (النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية).

2-معامل الارتباط للتأكد من أهمية العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة.

3-تحليل الانحدار المتعدد لقياس اثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة .

5-تحليل(ANOVA) لاختيار اثر المتغيرات الديموغرافيه على كل من المتغيرات التابعة بشكل منفرد.

3. 7 التعريفات الإجرائية:

الدعم الاجتماعي: وهو شعور الفرد بأن هناك من يهتم به اهتماماً عميقاً ويقدره، ويوفر له الحب والرعاية أو الإحساس بالارتباط مع مجموعة اجتماعية ذات قيمة وموضع تقدير بالنسبة لهم، ولعل هذا يشير إلى المساعدات الفعلية التي تقدمها الشبكة الاجتماعية للفرد أو الدعم المدرك والذي يمثل مدى إدراك الفرد لتوفر مثل هذه المساعدات من معلومات، وتغذية راجعة، ونقود، ومواساة، وطمأنة عند الحاجة إليها ومدى إشباعها لحاجاته النفسية.

وهذه وسيلة هامة لعلاج الآثار السلبية للضغوط التي يتعرض لها الفرد في العمل. وتقوم فكرة الدعم الاجتماعي على إشباع حاجات العضو من العواطف والمعلومات، والتقييم، والنواحي المادية، وبذلك يشعر أنه في مأمن من مخاطر الضغوط النفسية والفسيولوجية.

ضغوط العمل: ويعرف على أنه المثيرات النفسية والفسيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه بفعالية، وبالتالي يحدث لديه اختلالاً نفسياً كالتوتر، والقلق والإحباط أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب، وضغط الدم.

مشـــاكل الـــدور: ويحـــدث ذلك عندما تفوق إجمالي المهام المسندة إلى الفرد ما يســـتطيع القيام به في الظروف العادية، أو عندما تتجاوز قدراته الذهنية أو الجسدية . ويأخذ العبء المتزايد شكلين هما: العبء الكمي الزائد : وهو زيادة المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء هذا المهام . أما العبء النوعي الزائد : فيحدث عندما يشعر الفرد بأنه لا يمتلك القدرة المطلوبة لإنجاز المهام ، أو عندما تكون معايير الأداء الموضوعة مرتفعة للغاية أو يصعب تحقيقها.(المرسي وإدريس:2001: 525)

الفصل الرابع

عرض النتائج

4. 1 الإجابة عن أسئلة الدراسة

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات ، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة، والفقرات المكونة لكل بعد ومعاملات الارتباط، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم كما يلي :

تنطبق بدرجة ضعيفة جداً	تنطبق بدرجة ضعيفة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة عالية	تنطبق بدرجة عالية جداً
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي :

مرتفع	متوسط	منخفض
3.5 فما فوق	3.49-2.5	2.49-1

وبناءً على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) فيكون مستوى التصورات مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على الفقرة، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.5-3.49) فإن مستوى التصورات متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.49) فيكون مستوى التصورات منخفضاً.

الإجابـــة عن السؤال الأول : ما هو الترتيب التنازلي، لأبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة، من وجهة نظر المبحوثين؟

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة.

تسلسل الفقرات في الأداة	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب الأهمية النسبية	التأثير حسب المتوسط
1-5	مشاكل الدور	3.07	0.79	%61.42	3	متوسط
6-10	مشاكل المحاكم	3.68	0.87	%73.50	2	مرتفع
11-15	الخطورة	3.76	0.63	%75.25	1	مرتفع
1-15	مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة	3.50	0.47	%70.06	-	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (3) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل(مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة) كان مرتفعاً حيث بلغ(3.50) وبأهمية نسبية بلغت (70.06%)، مما يؤشر على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة جاءت بدرجة مرتفعة، واحتل بُعد الخطورة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ(3.76)، وأهمية نسبية بلغت(75.25%)، تلها بُعد(مشاكل المحاكم) بمتوسط حسابي بلغ(3.68)، وأهمية نسبية بلغت(73.50%)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بُعد مشاكل الدور بمتوسط حسابي بلغ (3.07)، وأهمية نسبية بلغت(61.42%).

وتفسر هذه النتيجة على أن هنالك عبء عمل زائد(نوعاً وكما) وشكل مصدرا أساسياً من مصادر ضغوط العمل . من حيث الأعباء ومستوى المهارات والمعارف اللازمة لأداء الوظيفة. ومجموع الأنشطة الواجب القيام بها لإتمام الوظيفة ويعود ذلك إلى الدور الاجتماعي الذي يمارسه رجل الأمن العام وشعورهم بالمسؤولية ومحاولتهم حل المشاكل المتعلقة بهم سواء كانت مشاكل متعلقة بالعمل أو بين الزملاء وبالتالي يشكل ذلك مصدراً للضغط على رجل الأمن العام لأن ذلك يعتبر عبء إضافي على

أعبائه الأساسية. ولعل عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات والمهام لرجل الأمن العام وعدم توزيعها بالشكل المناسب بينهم وكذلك التغيير المستمر في إجراءات العمل الناتجة، وكذلك إضافة صلاحيات ومسؤوليات ومهام جديدة لم تكن موجودة مسبقاً. كما وأن ضعف البرامج التدريبية والتطويرية واقتصارها على جوانب محددة في العمل وعدم شموليتها، وكذلك فإن بعض رجل الأمن العام تسند لهم مهام جديدة دون تلقي التدريب اللازم عليها.

الإجابة عن السؤال الثاني : ما هو الترتيب التنازلي، لأبعاد الدعم الاجتماعي، من وجهة نظر المبحوثين؟

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد الدعم الاجتماعي.

تسلسل الفقرات في الأداة	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب الأهمية النسبية	التأثير حسب المتوسط
20-16	دعم الزملاء	3.66	0.63	%73.15	2	مرتفع
26-21	دعم المسؤولين	3.64	0.69	%72.85	3	مرتفع
32-27	الدعم الأسري	3.19	0.65	%63.89	4	متوسط
38-33	دعم المجتمع	3.73	0.69	%74.60	1	مرتفع
38-16	الدعم الاجتماعي	3.56	0.44	%71.13	-	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (4) أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل(الدعم الاجتماعي) كان مرتفعاً حيث بلغ(3.56) وبأهمية نسبية بلغت(71.13%)، مما يؤشر على أن الدعم الاجتماعي جاء بدرجة مرتفعة، واحتل بُعد دعم المجتمع المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ(3.73)، وأهمية نسبية بلغت(74.60%)، تلاها بُعد(دعم الزملاء) بمتوسط حسابي بلغ(3.66)، وأهمية نسبية بلغت(73.15%)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد(دعم المسؤولين) بمتوسط حسابي بلغ(3.64)، وأهمية نسبية بلغت

(72.85%)، وأخيـراً احـتل المرتبة الأخيرة بُعد(الدعم الأسري) بمتوسط حسابي بلغ (3.19)، وأهمية نسبية بلغت(63.89%).

ويعتبر دعم الزملاء، ودعم المسؤولين، والدعم الأسري، ودعم المجتمع في شبكات الفـرد الاجتماعية، وما يقوم به من تأثير مخفف للاضطرابات النفسية والجسمية للفرد. كما يمكن أن تساعد الفرد على التخلص أو التخفيف من هذه الاضطرابات ويعتبر الدعم الاجتماعـي وسـيلة لعلاج الآثار السلبية للضغوط التي يتعرض لها رجل الأمن أثناء تأديـته لواجـبه. حيث تقوم فكرة الدعم الاجتماعي على إشباع حاجات رجل الأمن من العواطـف والمعلـومات، والتقيـيم، والنواحي المادية، وبذلك يشعر أنه في مأمن من مخاطـر الضـغوط النفسـية والفسيولوجية. وذلك بإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومـية من ضغوط، في جو من الألفة بعيداً عن رسميات جو العمل، الأمر الذي يسهم كثيراً في التخفيف من ضغوط العمل وإزالة بعض مصادره. بحيث تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين رجل الأمن وإداراتهم.

الإجابـــة عن السؤال الثالث: ما هو الترتيب التنازلي، لضغوط العمل التي تواجه رجل الأمن العام، من وجهة نظر المبحوثين؟

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد الع... عن ضغوط العمل.

رقم الفقرة في الأداة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب الأهمية النسبية	التأثير المتوسط
.39	أشعر بالضيق والتوتر أثناء العمل	3.57	1.18	%71.33	3	مرتفع
.40	إنني أشعر بالإحباط والغضب معظم الوقت أثناء العمل	3.51	1.29	%70.12	5	مرتفع
.41	أشعر بالقلق معظم الوقت أثناء العمل	3.55	1.22	%70.98	4	مرتفع
.42	غالباً ما أكون هادئاً أثناء العمل	3.58	1.19	%71.52	2	مرتفع
.43	غالباً ما أشعر أنني تحت ضغوط كثيرة أثناء العمل	3.50	1.16	%70.00	6	مرتفع
.44	هنالك الكثير من الأمور في عملي تجعلني منزعجاً حول الكثير من الأشياء	3.63	1.19	%72.50	1	مرتفع
44-39	ضغوط العمل	3.55	0.58	%71.06	-	مرتفع

يبـــين الجـــدول رقم (5) المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لضغوط العمل التي تـــواجه رجـــل الأمـــن العـــام حـــيث بلـــغ(3.55) من أصل(5) درجات أو ما يعادل (71.06%)، وهـــذا يعنـــي أن هـــنالك ضغوط العمل تواجه رجل الأمن العام بدرجة مرتفعة. كما ويبين الجدول المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية والانحراف المعياري لكـــل فقـــرة، حيث أن الفقرة رقم(44) والتي تشير إلى أن "هنالك الكثير من الأمور في عملـــي تجعلنـــي منزعجاً حول الكثير من الأشياء" وكان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.63) مـــن أصـــل (5) درجات أي (72.50%)، وهي أعلى متوسط لفقرات ضغوط العمـــل التي تواجه رجل الأمن العام، تليها الفقرة(42) والتي تشير إلى "غالباً ما أكون هادئـــاً أثناء العمل"، ثم يلي ذلك في الأهمية الفقرة(39) " أشعر بالضيق أو التوتر أثناء العمـــل " وبمتوســـط حســـابي بلغ(3.57) على المقياس الخماسي، ثم تلتها في الأهمية

الفقـــرة(41)، والتـــي توضّح "أشعر بالقلق معظم الوقت أثناء العمل" حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين على هذه الفقرة(3.55) أي يعادل(70.98%) على المقياس الخماســـي. وتشير النتائج أيضاً إلى أن الفقرة رقم(43) جاءت في المرتبة الأخيرة في التـــرتيب التنازلي، حيث بلغ المتوسط الحسابي(3.50). والتي تشير إلى أن "أشعر أنني تحـــت ضغوط كثيرة أثناء العمل". ويلاحظ أن جميع المتوسطات على فقرات الضغوط العمـــل التـــي تواجه رجل الأمن العام كانت تتراوح ما بين(3.63 – 3.50) وبأهمية نسبية تراوحت ما بين(72.50%) إلى (70%)، والمتوسطات الحسابية جاءت جميعها بدرجة مرتفعة.

الإجابـــة عن السؤال الرابع: ما هو الترتيب التنازلي، لضغوط الحياة التي تواجه رجل الأمن العام، من وجهة نظر المبحوثين؟

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة ـ ضغوط الحياة.

رقم الفقرة في الأداة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب الأهمية النسبية	التأثير حسب المتوسط
45.	هنالك أشياء تزعجني قد لا تزعج شخص آخر	3.74	1.01	%74.71	4	مرتفع
46.	لا أشعر بالرغبة في تناول الطعام فليس لدي شهية لذلك	2.89	1.06	%57.79	16	متوسط
47.	مع مساعدة الأهل والأصدقاء لا أشعر بأنني سوف أحقق ما أصبو إليه	2.95	1.02	%58.94	14	متوسط
48.	أشعر بأنني شخص جيد تماماً مثل أي شخص آخر	3.83	1.08	%76.63	2	مرتفع
49.	أعاني من مشاكل في التركيز على ما أقوم به	3.04	1.06	%60.87	11	متوسط
50-	أشعر بالإكتئاب	2.90	1.08	%57.98	15	متوسط
51-	أشعر أن كل ما أقوم به هو جهد كبير	3.75	1.00	%75.10	3	مرتفع
52-	لدي أمل بالمستقبل	3.85	1.03	%77.02	1	مرتفع
53.	أشعر أن حياتي فاشلة	2.25	1.01	%45.10	20	منخفض
54.	أشعر بالخوف	2.63	1.00	%52.69	18	متوسط
55.	أن نومي متقطع وغير مريح	3.44	1.03	%68.75	7	متوسط
56.	أشعر بالسعادة	3.48	1.10	%69.62	6	متوسط
57.	لا أتكلم كالعادة	3.08	1.00	%61.54	10	متوسط
58.	أشعر بالوحدة	2.81	1.07	%56.15	17	متوسط
59.	الناس ودودين	3.41	1.09	%68.27	8	متوسط
60.	أتمتع بالحياة	3.50	1.03	%69.90	5	متوسط
61.	أشعر أحياناً بالرغبة بالبكاء	3.26	1.09	%65.19	9	متوسط
62.	أشعر بالحزن	3.00	1.10	%59.90	13	متوسط
63.	أشعر أن الناس يكرهونني	2.47	1.04	%49.42	19	منخفض
64.	لا أشعر أن الأمور تسير بشكل جيد	3.02	1.02	%60.38	12	متوسط
64-45	ضغوط الحياة	3.16	0.51	%63.30	-	متوسط

يبين الجدول رقم (6) المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لضغوط الحياة التي تواجه رجل الأمن العام بلغ(3.16) من أصل(5) درجات أو ما يعادل(63.30%)، وهذا يعني أن هنالك ضغوطاً حياتية تواجه رجل الأمن العام بدرجة متوسطة. كما ويبين الجدول المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية والانحراف المعياري لكل فقرة، حيث أن الفقرة رقم(52) والتي تشير إلى "لدي أمل بالمستقبل" وكان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة(3.55) من أصل (5) درجات أي (77.02%)، وهي أعلى متوسط لفقرات ضغوط الحياة التي تواجه رجل الأمن العام، تليها الفقرة(48) والتي تشير إلى "أشعر بأنني شخص جيد تماماً مثل أي شخص آخر"، ثم يلي ذلك في الأهمية الفقرة(51) " أشعر أن كل ما أقوم به هو جهد كبير" وبمتوسط حسابي بلغ(3.75) على المقياس الخماسي، ثم تلتها في الأهمية الفقرة(45)، والتي توضح "هنالك أشياء تزعجني قد لا تزعج شخص آخر"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين على هذه الفقرة (3.74) أي يعادل(74.71%) على المقياس الخماسي. وتشير النتائج أيضاً إلى أن الفقرة رقم(53) جاءت في المرتبة الأخيرة في الترتيب التنازلي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.25). والتي تشير إلى "أشعر أن حياتي فاشلة". ويلاحظ أن جميع المتوسطات على فقرات ضغوط الحياة التي تواجه رجل الأمن العام كانت تتراوح ما بين(3.85 – 2.25) وبأهمية نسبية تراوحت ما بين(77.02%) إلى (45.10%).

الإجابة عن السؤال الخامس: هل هنالك علاقة ارتباطية بين المتغيرات المستقلة (الدعم الاجتماعي لرجل الأمن ومصادر الضغوط الوظيفية) والمتغيرات التابعة (ضغوط العمل وضغوط الحياة)؟.

ومن اجل الإجابة على هذا التساؤل تم استخدام معامل ارتباط(بيرسون) لتحديد علاقة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وكانت النتائج على النحو التالي :

جدول رقم (7)

مصفوفة معاملات الارتباط بين الدعم الاجتماعي لرجل الأمن ومصادر الضغوط الوظيفية وضغوط العمل وضغوط الحياة.

المتغير المستقلة	ضغوط العمل	ضغوط الحياة
مشاكل الدور	*0.47	*0.60
مشاكل المحاكم	*0.39	*0.38
الخطورة	*0.40	*0.37
مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة	*0.55	*0.61
دعم الزملاء	*0.41-	*0.30-
دعم المسؤولين	*0.31-	*0.19-
الدعم الأسري	*0.56-	*0.54-
دعم المجتمع	*0.48-	*0.24-
الدعم الاجتماعي	*0.57-	*0.40-

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05)

**ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.01)

يوضح الجدول رقم(7) درجات العلاقة بين الدعم الاجتماعي لرجل الأمن ومصادر الضغوط الوظيفية وضغوط العمل وضغوط الحياة، بصورة بعدية منفردة، وبصورة كلية مجتمعة، حيث جاءت قيم معاملات الارتباط معنوية، وهذا يدل على مدى العلاقة القوية بين المتغير الكلي المستقل والمتغير الكلي التابع، حيث بلغت قوة العلاقة الارتباطية بين مصادر الضغوط الوظيفية لرجل الأمن وضغوط العمل(0.55) وبلغت قوة العلاقة الارتباطية على صعيد البعد المنفرد(مشاكل الدور)(0.47) وهي أقوى علاقة ارتباطية بين هذا البعد المستقل وبين المتغير الكلي المستقل، وكانت أيضاً قيم

معـــاملات الارتباط لبقية الأبعاد المستقلة متوسطة في علاقتها مع البعد التابع (ضغوط العمـــل) حـــيث بلغت قوة العلاقة الارتباطية للخطورة(0.40) ولمشاكل المحاكم(0.39) ويســـتدل مـــن هـــذه النتائج بأن مصادر الضغوط الوظيفية لرجل الأمن دوراً هاماً في ضغوط العمل، وترتبط معه بعلاقات ارتباط متوسطة، على أساس بُعدي منفرد، أو على أساس كلي مجتمع.

وأشارت النتائج إلى أن هنالك علاقة ارتباطية بين مصادر الضغوط الوظيفية لرجل الأمـــن وضغوط الحياة، بصورة بعدية منفردة، حيث بلغت قوة العلاقة الارتباطية بين مصـــادر الضـــغوط الوظيفية لرجل الأمن وضغوط الحياة(0.61) وبلغت قوة العلاقة الارتباطـــية على صعيد البعد المنفرد(مشاكل الدور)(0.60) وهي أقوى علاقة ارتباطية بين هذا البعد المستقل وبين المتغير الكلي المستقل، وكانت أيضاً قيم معاملات الارتباط لبقـــية الأبعاد المستقلة متوسطة في علاقتها مع البعد التابع (ضغوط الحياة) حيث بلغت قـــوة العلاقـــة الارتباطـــية للخطورة(0.37) ولمشاكل المحاكم(0.38) ويستدل من هذه النـــتائج بـــأن مصـــادر الضغوط الوظيفية لرجل الأمن دوراً هاماً في ضغوط الحياة، وتـــرتبط معـــه بعلاقات ارتباط متوسطة، على أساس بُعدي منفرد، أو على أساس كلي، مجتمع.

أمـــا فـــيما يـــتعلق بقيم معاملات الارتباط بين المتغير المستقل(الدعم الاجتماعي) وضـــغوط العمل حيث بلغت قوة العلاقة الارتباطية السلبية بين الدعم الاجتماعي لرجل الأمن وضغوط العمل(−0.57)، فلقد أشارت النتائج إلى أن هنالك علاقات ارتباطية بين هذه المتغيرات، وكانت أقوى هذه العلاقات هي بين الدعم الأسري حيث بلغت قوة هذه العلاقـــة الارتباطـــية(−0.56) فـــي حين كانت أضعف هذه العلاقات هي العلاقة التي ربطـــت المتغير المستقل(دعم المسؤولين) في المتغير التابع(ضغوط العمل) حيث بلغت قيمة هذه العلاقة الارتباطية(−0.31).

أمــا فــيما يــتعلق بقيم معاملات الارتباط بين المتغير المستقل(الدعم الاجتماعي) وضـــغوط الحياة حيث بلغت قوة العلاقة الارتباطية السلبية بين الدعم الاجتماعي لرجل الأمن وضغوط الحياة(−0.40)، فلقد أشارت النتائج إلى أن هنالك علاقات ارتباطية بين هذه المتغيرات، وكانت أقوى هذه العلاقات هي بين الدعم الأسري حيث بلغت قوة هذه العلاقــة الارتباطــية(−0.54) فــي حين كانت أضعف هذه العلاقات هي العلاقة التي ربطــت المتغير المستقل(دعم المسؤولين) في المتغير التابع(ضغوط الحياة) حيث بلغت قيمة هذه العلاقة الارتباطية(−0.19).

4. 2 اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى وتنص على أنه: لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) في ضغوط العمل.

جدول رقم (8)

نتائج تحليل تباين الانحدار لأبعاد الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) في ضغوط العمل.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمةF المحسوبة	مستوى دلالة F	قرار القبول
الانحدار	4	87.467	21.867	108.29	0.000	رفض الفرضية العدمية
الخطأ	619	124.984	0.202			
الكلي	623	212.452				

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α = 0.0001)

معامل التحديد (R^2) = 0.412

معامل الارتباط (R) = 0.642

قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة (α = 0.01) ودرجات حرية (4، 619) = 3.32

تؤكد نتائج الجدول رقم (8) على أن هناك أثر هام وذو دلاله إحصائية، بين البُعد المستقل(الدعم الاجتماعي)، وبين المتغير الكلّي التابع(ضغوط العمل) في ضوء قيمة(F) المسحوبة وقيمتها(108.29)، عند مستوى دلاله(α= 0.000)، وهي أكبر من قيمة(F) الجدولية، عند درجات حرية(4، 619)، مما يعني ذلك رفض الفرضية العدمية، والقبول بالفرضية البديلة، التي تنص على وجود اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) في ضغوط العمل، مع العلم بأن المتغير المستقل الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) يُفسر ما قيمته (41.2%) من التباين في المتغير التابع، كما يشير إلى ذلك معامل التحديد (R^2) ، وهي قدرة ذات علاقة ارتباطية واضحة وايجابية بين المتفاعلين، في ضوء قيمة معامل الارتباط البالغة (64.2%).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) في ضغوط العمل، كما يتضح من الجدول رقم(9) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار ، فإن الدعم الأسري يفسر ما مقداره(31.3%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير دعم المجتمع حيث يفسر مع الدعم الأسري (40.3%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير دعم الزملاء حيث فسر مع المتغيرين السابقين(40.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير دعم المسؤولين حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (41.2%) من التباين في ضغوط العمل كمتغير تابع .

جدول (9)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بضغوط العمل من خلال الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T*
الدعم الأسري	0.313	-12.68	0.000
دعم المجتمع	0.403	-7.93	0.000
دعم الزملاء	0.407	-2.88	0.004
دعم المسؤولين	0.412	- 2.23	0.025

• ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.01)

الفرضية الثانية وتنص على أنه: لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) في ضغوط الحياة.

جدول رقم (10)

نتائج تحليل تباين الانحدار لأبعاد الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) في ضغوط الحياة.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	قرار القبول
الانحدار	4	54.63	13.66	67.82	0.000	رفض الفرضية العدمية
الخطأ	619	124.65	0.20			
الكلي	623	179.28				

• ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.0001)

معامل التحديد (R^2) = 0.305

معامل الارتباط (R) = 0.552

قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة (α =0.01) ودرجات حرية (4، 619) = 3.32

تـــدل بيانات الجدول رقم (10) على تأكيد وجود أثر هام وذو دلاله إحصائية، بين الـبُعد المســتقل(الدعم الاجتماعي)، وبين المتغير الكلّي التابع(ضغوط الحياة)، بحسب قيمة(F) المحسوبة البالغة(67.82)، عند مستوى دلاله(α = 0.000)، وبأكثر من قيمة

(F) الجدولـــية، عند درجات حرية(4، 619)، مما يتطلب ذلك رفض الفرضية العدمية، والقـــبول بالفرضـــية البديلة ، التي تُفصح عن وجود أثر هام وذو دلاله إحصائية، بين الـــبُعد المســـتقل والمتغير التابع، وأن معامل التحديد(R^2) يشير إلى قدرة البُعد المستقل علـــى تفسير التباين في المتغير التابع بما نسبته(30.5%) وتدعم هذهِ القدرة التفسيرية، العلاقة الارتباطية التي بلغت في معاملها ما نسبته(55.2%).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) في ضغوط الحياة، كما يتضح من الجدول رقم(11) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار ، فإن الدعم الأسري يفسر ما مقداره(28.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير دعم الزملاء حيث يفسر مع الدعم الأسري (29.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير دعم المسؤولين حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(30.4%) من التباين في ضغوط الحياة كمتغير تابع وخرج من معادلة الانحدار التدريجي متغير دعم المجتمع على اعتبار أنه متغير غير هام إحصائياً وضعيف في تفسير التنبوء في المتغير التابع.

جدول (11)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بضغوط الحياة من خلال الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T*
الدعم الأسري	0.286	-13.83	0.000
دعم الزملاء	0.295	-3.89	0.000
دعم المسؤولين	0.304	- 2.83	0.005

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.01)

الفرضية الثالثة وتنص على أنه: لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) في ضغوط العمل.

جدول رقم (12)

نتائج تحليل تباين الانحدار لأبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) في ضغوط العمل.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	قرار القبول
الانحدار	3	72.94	24.31	*141.77	0.000	رفض الفرضية العدمية
الخطأ	620	106.33	0.17			
الكلي	623	179.28				

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.0001)

معامل التحديد (R^2) = 0.407

معامل الارتباط (R) = 0.638

قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة (α =0.01) ودرجات حرية (3، 620) = 3.78

يلاحـــظ من خلال الجدول رقم (12) وجود أثر هام وذو دلاله إحصائية بين البُعد المستقل مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة)، وبـــين المتغيـــر الكلّي التابع(ضغوط العمل)، اعتمـــاداً إلى قيمة (F) المحسوبة، التي بلغت(141.77)، عند مستوى دلاله(α =0.000)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، عند درجـــات حرية(4، 620)، مما يعني رفض الفرضية العدمية، والقبول الفرضية البديلة، التـــي تـــؤكد وجود أثر هام بين البُعد المستقل والمتغير التابع، وبحسب معامل التحديد (R^2) فـــإن البُعد المستقل يفسر ما مقداره(40.7%) من التباين في المتغير التابع، حيث تعكـــس العلاقة الارتباطية، لهذه القوة التفسيرية، من خلال قيمة معامل الارتباط البالغة (63.8%).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) في ضغوط العمل، كما يتضح من الجدول رقم(13) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار ، فإن مشاكل الدور يفسر ما مقداره(35.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير الخطورة حيث يفسر مع مشاكل الدور(40%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير مشاكل المحاكم حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(40.7%) من التباين في ضغوط العمل كمتغير تابع.

جدول (13)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بضغوط العمل من مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T*
مشاكل الدور	0.356	14.08	0.000
الخطورة	0.400	5.92	0.000
مشاكل المحاكم	0.407	2.70	0.007

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.01)

الفرضية الرابعة وتنص على أنه: لا يوجد اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) في ضغوط الحياة.

جدول رقم (14)

نتائج تحليل تباين الانحدار لأبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) في ضغوط الحياة.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	قرار القبول
الانحدار	3	66.81	22.27			
الخطأ	620	145.64	0.24	94.81*	0.000	رفض الفرضية العدمية
الكلي	623	212.45				

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.0001)

معامل التحديد (R^2) = 0.314

معامل الارتباط (R) = 0.561

قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة (α =0.01) ودرجات حرية (3، 620) = 3.78

توضح نتائج الجدول رقم (14) بأن ثمة أثر هام وذو دلاله إحصائية واضحة، بين البُعد المستقل مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة)، وبين المتغير الكلّي التابع(ضغوط الحياة)، استناداً إلى قيمة(F) المحسوبة، وقيمتها البالغة(94.81)، عند مستوى دلاله(α =0.000)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية، عند درجات حرية(3، 620)، مما يدفع منطقياً إلى رفض الفرضية العدمية، والإقرار بقبول الفرضية البديلة، التي تؤكد على وجود اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) في ضغوط الحياة، حيث أنه في ضوء قيمة معامل التحديد، يفسر البُعد المستقل ما مقداره (31.4%) من التباين في المتغير التابع، وهذهِ القوة التفسيرية تدل على العلاقة الارتباطية بينهما، كما يدعم ذلك معامل الارتباط في قيمته البالغة (56.1%).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) في ضغوط الحياة، كما يتضح من الجدول رقم(15) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار ، فإن مشاكل الدور يفسر ما مقداره(21.9%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير الخطورة حيث يفسر مع مشاكل الدور(29.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير مشاكل المحاكم حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(31.4%) من التباين في ضغوط العمل كمتغير تابع.

جدول (15)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بضغوط الحياة من مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T*
مشاكل الدور	0.219	8.51	0.000
الخطورة	0.296	7.14	0.000
مشاكل المحاكم	0.314	4.10	0.005

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.01)

الفرضية الخامسة وتنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد العينة إزاء(الدعم الاجتماعي، مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة، ضغوط العمل، ضغوط الحياة) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية.

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد العينة إزاء(الدعم الاجتماعي) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية.

يوضح جدول رقم (16) نتائج تحليل التباين(One Way Anova) للمتغيرات الشخصية في الدعم الاجتماعي وهي كما يلي :

الجدول رقم (16)

تحليل التباين لتصورات المبحوثين الدعم الاجتماعي تبعاً للمتغيرات الشخصية

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات داخل المجموعات	(4، 619)	7.578 155.29	1.89 0.25	*7.55	0.000
الرتبة	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 620)	3.46 159.41	1.155 0.28	*4.49	0.004
مدة الخدمة	بين المجموعات داخل المجموعات	(4، 619)	5.45 157.42	1.36 0.25	*5.36	0.000
حجم الأسرة	بين المجموعات داخل المجموعات	(2، 621)	2.39 160.49	1.19 0.26	*4.62	0.01
الدخل الشهري	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 620)	0.64 161.93	0.313 0.261	1.20	0.309
مكان الإقامة	بين المجموعات داخل المجموعات	(12، 611)	5.41 157.47	0.45 0.26	1.74	0.053

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.01)

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (4، 619) = 3.32

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (3، 620) = 3.78

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.05) ودرجات حرية (3، 620) =2.60

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (2، 620) =4.61

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.05) ودرجات حرية(12، 611) =1.83

يوضح الجدول رقم(16) نتائج تحليل التباين حيث يشير إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين تصورات المبحوثين للدعم الاجتماعي تبعاً للمتغيرات الشخصية(العمر، الرتبة، مدة الخدمة، حجم الأسرة)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية جزئياً، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين تصورات المبحوثين إزاء(الدعم الاجتماعي) تعزى إ الفروقات في المتغيرات الديموغرافية(العمر، الرتبة، مدة الخدمة، حجم الأسرة)، حيث كانت قيم(F) المحسوبة، وهي للعمر($F = 7.55$) ومستوى الدلالة($\alpha = 0.000$)، وللرتبة($F=4.49$) ومستوى الدلالة($\alpha = 0.004$)، ولمدة الخدمة($F = 5.36$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.000$)، ولحجم الأسرة($F = 4.62$) ومستوى الدلالة($\alpha = 0.010$).

وتشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (16) إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين للدعم الاجتماعي تعزى لمتغير(الدخل الشهري، ومكان الإقامة)، وذلك بسبب إنخفاض قيم(F) المحسوبة، حيث أن قيمة(F) المحسوبة للدخل الشهري($F = 1.20$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.309$) ولمكان الإقامة ($F = 1.74$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.053$) وهي قيم غير معنوية عند مستوى دلاله (0.05)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية جزئياً فيما يتعلق بهذين المتغيرين.

وقد تم استخدام اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين فئات متغير العمر في تصورات المبحوثين للدعم الاجتماعي، كما سيتم عرضها على النحو التالي:

أ. العمـــر: يبين الجدول رقم(17) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(41 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(25 سنة فأقل) حيث بلغ متوسـط الفـئة الخامسـة(41 سـنة فأكثـر)(3.83)، أمـا متوسـط الفـئة الأولى (25 سنة فأقل) فقد بلغ(3.42) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر. ويبين الجـدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار (41 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الثانية(26–30 سنة) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(41 سـنة فأكثـر)(3.83)، أمـا متوسط الفئة الثانية(26–30 سنة) فقد بلغ(3.44) ولصالح

المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر. ويبين الجدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(41 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الثالثة (31-35 سنة) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(41 سنة فأكثر) (3.83)، أما متوسط الفئة الثالثة(31-35 سنة) فقد بلغ(3.49) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر. ويبين الجدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(41 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الرابعة (36-40 سنة) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(41 سنة فأكثر)(3.83)، أما متوسط الفئة الرابعة(36-40 سنة) فقد بلغ(3.50) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر.

الجدول رقم (17)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على تصورات أفراد العينة للدعم الاجتماعي تبعاً لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	25 سنة فأقل	26-30 سنة	31-35 سنة	36-40 سنة	41 سنة فأكثر
25 سنة فأقل	3.42	-	-	-	-	*0.41
26-30 سنة	3.44	-	-	-	-	*0.39
31-35 سنة	3.49	-	-	-	-	*0.34
36-40 سنة	3.50	-	-	-	-	*0.33
41 سنة فأكثر	3.83	-	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

ب. الرتبة: يبين الجدول رقم(18) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة ذوي الرتبة العسكرية(ضابط) ومتوسط الفئة الأولى(شرطي) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة(ضابط)(3.56)، أما متوسط الفئة الأولى(شرطي) فقد بلغ(3.38) ولصالح المبحوثين ذوي الرتبة العسكرية(ضابط).

الجدول رقم (18)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على تصورات أفراد العينة للدعم الاجتماعي تبعاً لمتغير الرتبة

فئات الرتبة	المتوسط الحسابي	شرطي	رقيب	وكيل	ضابط
شرطي	3.38	–	–	–	*0.18
رقيب	3.52	–	–	–	–
وكيل	3.54	–	–	–	–
ضابط	3.56	–	–	–	–

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

جـــ. **مدة الخدمة:** يبين الجدول رقم(19) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى (5 سنوات فأقل) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(21 سنة فأكثر)(3.84)، أما متوسط الفئة الأولى(5 سنوات فأقل) فقد بلغ(3.42) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر). ويبين الجدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الثانية(5-10 سنوات) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(21 سنة فأكثر)(3.84)، أما متوسط الفئة الثانية (5-10 سنوات) فقد بلغ(3.44) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر). ويبين الجدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الثالثة(11-15 سنة) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(21 سنة فأكثر)(3.84)، أما متوسط الفئة الثالثة (11-15 سنة) فقد بلغ(3.47) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر). ويبين الجدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الرابعة(16-20 سنة)

حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(21 سنة فأكثر)(3.84)، أما متوسط الفئة الرابعة (16-20 سنة) فقد بلغ(3.51) ولصالح أفراد العينة ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر).

الجدول رقم (19)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة للدعم الاجتماعي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

فئات سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	11-15 سنة	16-20 سنة	21 سنة فأكثر
أقل من 5 سنوات	3.42	-	-	-	-	*0.42
5-10 سنوات	3.44	-	-	-	-	*0.40
11-15 سنة	3.47	-	-	-	-	*0.37
16-20 سنة	3.51	-	-	-	-	*0.33
21 سنة فأكثر	3.84	-	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

د. **حجم الأسرة:** يبين الجدول رقم(20) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(أقل من 3 أفراد) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة(8 أفراد فأكثر)(3.57)، أما متوسط الفئة الأولى(أقل من 3 أفراد) فقد بلغ(3.41) ولصالح المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر).

الجدول رقم (20)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة للدعم الاجتماعي تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة

فئات سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	أقل من 3 أفراد	4-7 أفراد	8 إفراد فأكثر
أقل من 3 أفراد	3.41	-	-	*0.16
4-7 أفراد	3.48	-	-	-
8 إفراد فأكثر	3.57	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

2- لا تــوجد فــروق ذات دلالــة إحصــائية في تصورات أفراد العينة إزاء(مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية.

يوضح جدول رقم (21) نتائج تحليل التباين(One Way Anova) للمتغيرات الشخصية في مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة وهي كما يلي :

الجدول رقم (21)

تحليل التباين لتصورات المبحوثين مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة تبعاً للمتغيرات الشخصية

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	(4، 619)	5.15	1.29	*4.25	0.002
	داخل المجموعات		187.37	0.303		
الرتبة	بين المجموعات	(3، 620)	3.83	1.28	*4.19	0.006
	داخل المجموعات		188.69	0.304		
مدة الخدمة	بين المجموعات	(4، 619)	2.27	0.57	1.84	0.119
	داخل المجموعات		190.25	0.31		
حجم الأسرة	بين المجموعات	(2، 621)	2.19	1.09	**3.56	0.029
	داخل المجموعات		190.34	0.31		
الدخل الشهري	بين المجموعات	(3، 620)	2.85	0.95	2.10	0.051
	داخل المجموعات		189.67	0.31		
مكان الإقامة	بين المجموعات	(12، 611)	10.75	0.90	1.81	0.052
	داخل المجموعات		181.77	0.30		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.01)

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (4، 619) = 3.32

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (3، 620) = 3.78

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.05) ودرجات حرية (3، 620) =2.60

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (2، 620) =4.61

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.05) ودرجات حرية(12، 611) =1.83

يوضح الجدول رقم(21) نتائج تحليل التباين حيث يشير إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) بين تصورات المبحوثين لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة تبعاً للمتغيرات الشخصية(العمر، الرتبة، حجم الأسرة)، مما يقتضي

رفض الفرضية العدمية جزئياً، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) بين تصورات المبحوثين إزاء(مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية(العمر، الرتبة، حجم الأسرة)، حيث كانت قيم(F) المحسوبة، وهي للعمر(F =4.25) ومستوى الدلالة (α=0.002)، وللرتبة(F=4.19) ومستوى الدلالة(α=0.006)، ولحجم الأسرة (F =3.56) ومستوى الدلالة(α=0.029).

وتشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (21) إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة تعزى لمتغيرات(مدة الخدمة، والدخل الشهري، ومكان الإقامة)، وذلك بسبب إنخفاض قيم (F) المحسوبة، حيث أن قيمة(F) المحسوبة لمدة الخدمة(F =1.84) ومستوى الدلالة (α= 0.119)، للدخل الشهري(F =2.10) ومستوى الدلالة (α= 0.051) ولمكان الإقامة(F =1.81) ومستوى الدلالة (α= 0.052) وهي قيم غير معنوية عند مستوى دلاله(0.05)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية جزئياً فيما يتعلق بهذين المتغيرين.

وقد تم استخدام اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين فئات متغير العمر في تصورات المبحوثين لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة، كما سيتم عرضها على النحو التالي:

أ. **العمر**: يبين الجدول رقم(22) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(41 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(25 سنة فأقل) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(41 سنة فأكثر)(3.67)، أما متوسط الفئة الأولى (25 سنة فأقل) فقد بلغ(3.35) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر.

الجدول رقم (22)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على تصورات المبحوثين لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة تبعاً لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	25 سنة فأقل	30-26 سنة	35-31 سنة	40-36 سنة	41 سنة فأكثر
25 سنة فأقل	3.35	-	-	-	-	*0.32
30-26 سنة	3.42	-	-	-	-	-
35-31 سنة	3.51	-	-	-	-	-
40-36 سنة	3.52	-	-	-	-	-
41 سنة فأكثر	3.67	-	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha = 0.05$)

ب. **الرتبة:** يبين الجدول رقم(23) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات أفـراد العيـنة ذوي الـرتبة العسكرية(ضابط) ومتوسط الفئة الأولى(شرطي) حيث بلغ متوسـط الفـئة الـرابعة(ضـابط)(3.59)، أمـا متوسط الفئة الأولى(شرطي) فقد بلغ (3.36) ولصالح أفراد العينة ذوي الرتبة العسكرية(ضابط).

الجدول رقم (23)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على تصورات المبحوثين لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة تبعاً لمتغير الرتبة

فئات الرتبة	المتوسط الحسابي	شرطي	رقيب	وكيل	ضابط
شرطي	3.36	-	-	-	*0.23
رقيب	3.50	-	-	-	-
وكيل	3.51	-	-	-	-
ضابط	3.59	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha = 0.05$)

جـ. **حجم الأسرة:** يبين الجدول رقم(24) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابـات المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(أقل من 3 أفراد) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة(8 أفراد فأكثر)(3.55)، أما متوسط الفئة الأولى(أقل من 3 أفراد) فقد بلغ(3.41) ولصالح المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر).

الجدول رقم (24)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	المتوسط الحسابي	أقل من 3 أفراد	4-7 أفراد	8 إفراد فأكثر
أقل من 3 أفراد	3.41	-	-	*0.14
4-7 أفراد	3.51	-	-	-
8 إفراد فأكثر	3.55	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد العينة إزاء(ضغوط العمل) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية.

يوضح جدول رقم (25) نتائج تحليل التباين(One Way Anova) للمتغيرات الشخصية في ضغوط العمل وهي كما يلي :

الجدول رقم (25)

تحليل التباين لتصورات أفراد العينة في ضغوط العمل تبعاً للمتغيرات الشخصية

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	(4، 619)	3.94	0.98	*3.92	0.000
	داخل المجموعات		208.52	0.34		
الرتبة	بين المجموعات	(3، 620)	1.69	0.56	1.65	0.175
	داخل المجموعات		210.76	0.34		
مدة الخدمة	بين المجموعات	(4، 619)	4.82	1.204	*3.59	0.007
	داخل المجموعات		207.63	0.36		
حجم الأسرة	بين المجموعات	(2، 621)	5.52	2.76	*8.27	0.000
	داخل المجموعات		206.94	0.33		
الدخل الشهري	بين المجموعات	(3، 620)	0.71	0.24	0.69	0.555
	داخل المجموعات		211.74	0.34		
مكان الإقامة	بين المجموعات	(12، 611)	7.21	0.60	1.09	0.252
	داخل المجموعات		205.24	0.34		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.01)

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (4، 619) = 3.32

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (3، 620) = 3.78

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.05) ودرجات حرية (3، 620) =2.60

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (2، 620) =4.61

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.05) ودرجات حرية(12، 611) =1.83

يوضح الجدول رقم(25) نتائج تحليل التباين حيث يشير إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة(α ≥ 0.05) بين تصورات أفراد العينة لضغوط العمل تبعاً للمتغيرات الشخصية(العمر، ومدة الخدمة، وحجم الأسرة)، مما يقتضي رفض الفرضية

العدمية جزئياً، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين تصورات المبحوثين إزاء(ضغوط العمل) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية(العمر، ومدة الخدمة، وحجم الأسرة)، حيث كانت قيم(F) المحسوبة، وهي للعمر($F = 3.92$) ومستوى الدلالة($\alpha = 0.000$)، لمدة الخدمة ($F = 3.59$) ومستوى الدلالة($\alpha = 0.000$)، ولحجم الأسرة ($F = 8.27$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.000$).

وتشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (25) إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لضغوط العمل تعزى لمتغيرات(الرتبة، والدخل الشهري، ومكان الإقامة)، وذلك بسبب إنخفاض قيم(F) المحسوبة، حيث أن قيمة(F) المحسوبة للرتبة($F = 1.65$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.175$)، ولمكان الإقامة ($F = 1.09$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.252$) وللدخل الشهري($F = 0.69$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.555$) وهي قيم غير معنوية عند مستوى دلاله(0.05)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية جزئياً فيما يتعلق بهذه المتغيرات.

وقد تم استخدام اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين فئات متغير العمر في تصورات المبحوثين لمصادر ضغوط العمل، كما سيتم عرضها على النحو التالي:

أ. **العمـــر**: يبـــين الجدول رقم(26) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(41 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(25 سنة فأقل) حيث بلغ متوســط الفئة الخامسة(41 سنة فأكثر)(3.61)، أما متوسط الفئة الأولى(25 سنة فأقل) فقد بلغ(3.19) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر.

الجدول رقم (26)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على تصورات المبحوثين لضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	25 سنة فأقل	30-26 سنة	35-31 سنة	40-36 سنة	41 سنة فأكثر
25 سنة فأقل	3.19	-	-	-	-	*0.42
30-26 سنة	3.33	-	-	-	-	-
35-31 سنة	3.39	-	-	-	-	-
40-36 سنة	3.47	-	-	-	-	-
41 سنة فأكثر	3.61	-	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha = 0.05$)

جـ. مدة الخدمة: يبين الجدول رقم(27) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى (5 سنوات فأقل) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(21 سنة فأكثر)(3.73)، أما متوسط الفئة الأولى(5 سنوات فأقل) فقد بلغ(3.34) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر). ويبين الجدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الثانية(5-10 سنوات) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(21 سنة فأكثر)(3.73)، أما متوسط الفئة الثانية (5-10 سنوات) فقد بلغ(3.36) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر). ويبين الجدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الثالثة(11-15 سنة) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(21 سنة فأكثر)(3.73)، أما متوسط الفئة الثالثة (11-15 سنة) فقد بلغ(3.38) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر). ويبين الجدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الرابعة(16-20 سنة) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(21 سنة فأكثر)(3.73)، أما متوسط الفئة الرابعة

(16–20 سنة) فقد بلغ(3.39) ولصالح أفراد العينة ذوي سنوات الخبرة (21 سنة فأكثر).

الجدول رقم (27)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لضغوط العمل تبعاً لمتغير مدة الخدمة

فئات سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	5–10 سنوات	11–15 سنة	16–20 سنة	21 سنة فأكثر
أقل من 5 سنوات	3.34	–	–	–	–	*0.39
5–10 سنوات	3.36	–	–	–	–	*0.37
11–15 سنة	3.38	–	–	–	–	*0.35
16–20 سنة	3.39	–	–	–	–	*0.34
21 سنة فأكثر	3.73	–	–	–	–	–

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

جـ. **حجم الأسرة**: يبين الجدول رقم(28) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(أقل من 3 أفراد) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة(8 أفراد فأكثر)(3.53)، أما متوسط الفئة الأولى(أقل من 3 أفراد) فقد بلغ(3.34) ولصالح المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر). ويبين الجدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر) ومتوسط الفئة الثانية(4–7 أفراد) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة(8 أفراد فأكثر)(3.53)، أما متوسط الفئة الثانية(4–7 أفراد) فقد بلغ(3.32) ولصالح المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر).

الجدول رقم (28)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لضغوط العمل تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	المتوسط الحسابي	أقل من 3 أفراد	4-7 أفراد	8 إفراد فأكثر
أقل من 3 أفراد	3.34	–	–	*0.19
4-7 أفراد	3.32	–	–	*0.21
8 إفراد فأكثر	3.53	–	–	–

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

4- لا تـــوجد فـــروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد العينة إزاء(ضغوط الحياة) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية.

يوضـــح جـــدول رقـــم (29) نتائج تحليل التباين(One Way Anova) للمتغيرات الشخصية في ضغوط الحياة وهي كما يلي :

الجدول رقم (29)

تحليل التباين لتصورات أفراد العينة في ضغوط الحياة تبعاً للمتغيرات الشخصية

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات داخل المجموعات	(4، 619)	5.13 174.15	1.28 0.28	*4.55	0.001
الرتبة	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 620)	5.12 174.16	1.71 0.28	*6.07	0.000
مدة الخدمة	بين المجموعات داخل المجموعات	(4، 619)	3.386 175.891	0.85 0.28	**2.80	0.019
حجم الأسرة	بين المجموعات داخل المجموعات	(2، 621)	3.75 175.53	1.88 0.28	*6.63	0.001
الدخل الشهري	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 620)	9.21 170.07	3.07 0.27	*11.19	0.000
مكان الإقامة	بين المجموعات داخل المجموعات	(12، 611)	8.49 170.79	0.71 0.28	*2.53	0.003

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.01)

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (4، 619) = 3.32

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (3، 620) = 3.78

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.05) ودرجات حرية (3، 620) =2.60

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (2، 620) = 4.61

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.05) ودرجات حرية(12، 611) =1.83

يوضح الجدول رقم(29) نتائج تحليل التباين حيث يشير إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين تصورات أفراد العينة لضغوط الحياة تبعاً للمتغيرات الشخصية(العمر، ومدة الخدمة، وحجم الأسرة، والرتبة، والدخل الشهري، ومكان الإقامة)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) بين تصورات المبحوثين إزاء(ضغوط الحياة) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية (العمر، ومدة الخدمة، وحجم الأسرة، والرتبة، والدخل الشهري، ومكان الإقامة)، حيث كانت قيم(F) المحسوبة، وهي للعمر($F = 4.55$) ومستوى الدلالة($\alpha = 0.001$)، ولمدة الخدمة ($F = 2.80$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.019$)، ولحجم الأسرة ($F = 6.63$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.000$)، وللدخل الشهري($F = 11.19$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.000$). ولمكان الإقامة($F = 2.53$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.003$).

وقد تم استخدام اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين فئات متغير العمر في تصورات أفراد العينة لمصادر ضغوط الحياة، كما سيتم عرضها على النحو التالي:

أ. **العمـــر**: يبـــين الجدول رقم(30) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة ذوي الأعمار(41 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(25 سنة فأقل) حيث بلغ متوســط الفــئة الخامســة(41 ســنة فأكثــر)(3.33)، أمـــا متوســط الفــئة الأولى (25 سنة فأقل) فقد بلغ(3.08) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر. ويبين الجـــدول أيضاً أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار (41 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الثانية(26–30 سنة) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(41 ســنة فأكثــر)(3.33)، أمـــا متوسط الفئة الثانية(26–30 سنة) فقد بلغ(3.10) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر

الجدول رقم (30)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على تصورات المبحوثين لضغوط الحياة تبعاً لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	25 سنة فأقل	30-26 سنة	35-31 سنة	40-36 سنة	41 سنة فأكثر
25 سنة فأقل	3.08	-	-	-	-	*0.25
30-26 سنة	3.10	-	-	-	-	*0.23
35-31 سنة	3.23	-	-	-	-	-
40-36 سنة	3.23	-	-	-	-	-
41 سنة فأكثر	3.33	-	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha = 0.05$)

ب. الرتبة: يبين الجدول رقم(31) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة ذوي الرتبة العسكرية(ضابط) ومتوسط الفئة الأولى(شرطي) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة(ضابط)(3.30)، أما متوسط الفئة الأولى(شرطي) فقد بلغ (3.09) ولصالح المبحوثين ذوي الرتبة العسكرية(ضابط). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الرتبة العسكرية(ضابط) ومتوسط الفئة الثانية(رقيب) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة(ضابط)(3.30)، أما متوسط الفئة الثانية(رقيب) فقد بلغ(3.10) ولصالح المبحوثين ذوي الرتبة العسكرية(ضابط).

الجدول رقم (31)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على تصورات أفراد العينة لضغوط الحياة تبعاً لمتغير الرتبة

فئات الرتبة	المتوسط الحسابي	شرطي	رقيب	وكيل	ضابط
شرطي	3.09	-	-	-	*0.21
رقيب	3.10	-	-	-	*0.20
وكيل	3.25	-	-	-	-
ضابط	3.30	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha = 0.05$)

جـــ. **مدة الخدمة:** يبين الجدول رقم(32) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابــات أفــراد العيــنة ذوي ســنوات الخبــرة(21 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى (5 ســنوات فأقل) حيث بلغ متوسط الفئة الخامسة(21 سنة فأكثر)(3.33)، أما متوسط الفــئة الأولـــى(5 سنوات فأقل) فقد بلغ(3.11) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخ ة (21 سنة فأكثر).

الجدول رقم (32)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لضغوط الحياة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

فئات سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	أقل من 5 سنوات	10-5 سنوات	15-11 سنة	20-16 سنة	21 سنة فأكثر
أقل من 5 سنوات	3.11	-	-	-	-	*0.21
10-5 سنوات	3.12	-	-	-	-	-
15-11 سنة	3.16	-	-	-	-	-
20-16 سنة	3.23	-	-	-	-	-
21 سنة فأكثر	3.33	-	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

د. **حجــم الأســرة:** يبين الجدول رقم(33) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابـــات أفــراد العيــنة ذوي حجــم الأســرة (8 أفــراد فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى (أقل من 3 أفراد) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة(8 أفراد فأكثر)(3.31)، أما متوسط الفئة الأولـــى(أقــل مــن 3 أفــراد) فقــد بلغ(3.12) ولصالح المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر).

الجدول رقم (33)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لضغوط الحياة تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	المتوسط الحسابي	أقل من 3 أفراد	4-7 أفراد	8 إفراد فأكثر
أقل من 3 أفراد	3.12	-	-	*0.19
4-7 أفراد	3.21	-	-	-
8 إفراد فأكثر	3.31	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

هـــ. الــدخل الشـــهري: يبــين الجــدول رقم(34) أن هنالك مصادر فروق بين متوســطات إجابات أفراد العينة ذوي الدخل الشهري (401 دينار فأكثر) ومتوسط الفئة الأولـــى(أقل من 200 دينار) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة(401 دينار فأكثر)(3.10)، أمـــا متوسط الفئة الأولى(أقل من 200 دينار) فقد بلغ(3.37) ولصالح المبحوثين ذوي الدخل الشهري (أقل من 200 دينار). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثـــين ذوي الـــدخل الشـــهري (301-400 ديـــنار) ومتوســـط الفـــئة الأولـــى (أقـــل مـــن 200 ديـــنار) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة(301-400 دينار)(3.04)، أما متوسط الفئة الأولى(أقل من 200 دينار) فقد بلغ(3.37) ولصالح المبحوثين ذوي الدخل الشـــهري (أقـــل مـــن 200 دينار). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثـــين ذوي الدخل الشهري (301-400 دينار) ومتوسط الفئة الثانية(201-300 دينار) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة(301-400 دينار)(3.04)، أما متوسط الفئة الثانية (201-300 دينار) فقد بلغ(3.22) ولصالح المبحوثين ذوي الدخل الشهري(201-300 دينار).

الجدول رقم (34)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على تصوُرات أفراد العينة لضغوط الحياة تبعاً لمتغير الدخل الشهري

فئات الدخل	المتوسط الحسابي	أقل من 200 دينار	201-300 دينار	301-400 دينار	401 دينار فأكثر
أقل من 200 دينار	3.37	–	–	–	–
201-300 دينار	3.22	–	–	–	–
301-400 دينار	3.04	*0.33	*0.18	–	–
401 دينار فأكثر	3.10	*0.27	–	–	–

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

الفصل الخامس

الخاتمة والمناقشة والتوصيات

1.5 الخاتمة:

نظراً للخصائص الفريدة والمميزة لوظائف جهاز الأمن العام فإن هناك احتمالات متزايدة أن يتعرض العاملون في هذا الجهاز الحيوي إلى العديد من مصادر الضغوط. وحتى وقتنا هذا فإن دراسة تلك الظاهرة لم تحظ بنفس القدر من الاهتمام الذي حظيت به في مجال المنشآت الأخرى العاملة في المجال المدني وبناء على ذلك جاءت هذه الدراسة في محاولة لسد النقص في هذا المجال ولإضافة شيء جديد إلى المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة الأردنية بشكل خاص. وبالرغم من ذلك فهناك حاجة ملحة لبدء العديد من الدراسات التي تتناول بالتحليل الجوانب المختلفة لتلك الظاهرة وتأثيرها على الأداء الكلي لجهاز الشرطة حتى يتسنى للقائمين على أمر الجهاز تحسين هذا الأداء .

وخلصت الدراسة إلى أن إدراك رجل الأمن العام للدعم الاجتماعي ومصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة كان مرتفعاً، وأن هنالك ضغوط عمل تواجه رجل الأمن العام بدرجة مرتفعة. وجاءت ضغوط الحياة بدرجة متوسطة، وأن هنالك علاقة ارتباطية بين مصادر الضغوط الوظيفية لرجل الأمن وضغوط العمل، وكذلك علاقة ارتباطية سلبية بين الدعم الاجتماعي لرجل الأمن وضغوط العمل، وعلاقة ارتباطية سلبية بين الدعم الاجتماعي لرجل الأمن وضغوط الحياة. ودلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، ودعم المسؤولين، والدعم الأسري، ودعم المجتمع) في ضغوط العمل، وإلى وجود أثر هام وذو دلاله إحصائية، بين البُعد المستقل(الدعم الاجتماعي)، وبين المتغير الكلّي التابع(ضغوط الحياة)، وإلى وجود أثر هام وذو دلاله إحصائية واضحة، بين البُعد المستقل مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، ومشاكل المحاكم، والخطورة)، وبين المتغير الكلّي التابع(ضغوط الحياة)، وعلى وجود أثر هام وذو دلاله إحصائية بين البُعد المستقل مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة)، وبين

المتغير الكلّي التابع(ضغوط العمل)، وإلى أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين إزاء(الدعم الاجتماعي، مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة، ضغوط العمل، ضغوط الحياة) تعزى إلى الفروقات في المتغيرات الديموغرافية

5. 2 مناقشة النتائج:

وفيما يلي عرض لأهم النتائج:

1- دلت النتائج أن المتوسط العام لفقرات متغير الدراسة المستقل (مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة) كان مرتفعاً حيث بلغ(3.50) وبأهمية نسبية بلغت (70.06%)، وتفسر هذه النتيجة على أن هنالك عبء عمل زائد (نوعاً وكماً) وشكلّ مصدراً أساسياً من مصادر ضغوط العمل، من حيث الأعباء ومستوى المهارات والمعارف اللازمة لأداء الوظيفة. ومجموع الأنشطة الواجب القيام بها لإتمام الوظيفة ويعود ذلك إلى الدور الاجتماعي الذي يمارسه رجال الأمن العام وشعورهم بالمسؤولية ومحاولتهم حل المشاكل المتعلقة بهم سواء كانت مشاكل متعلقة بالعمل أو بين الزملاء وبالتالي يشكل ذلك مصدراً للضغط على رجال الأمن العام لأن ذلك يعتبر عبء إضافي على أعبائه الأساسية. ولعل عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات والمهام لرجال الأمن العام وعدم توزيعها بالشكل المناسب بينهم وكذلك التغيير المستمر في إجراءات العمل الناتجة، وكذلك إضافة صلاحيات ومسؤوليات ومهام جديدة لم تكن موجودة مسبقاً. كما وأن طبيعة البرامج التدريبية والتطويرية واقتصارها على جوانب محددة في العمل وعدم شموليتها، وكذلك فإن بعض رجال الأمن العام تسند لهم مهام جديدة دون تلقي التدريب اللازم عليها. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما جاءت به دراسة دراسة(Stephens:1996) والتي توصلت إلى أن شرطة نيوزلندا يعانون من ضغوط عمل ومن إرهاق وظيفي هائل، وتتفق مع دراسة جانستر وآخرون(Ganster et al, 1996) والتي توصلت إلى أن رجال الشرطة يعانون من مستويات عالية من الاضطراب والتشويش الاجتماعي وتناول الكحول ويعانون

أيضـــاً مـــن مشاكل صحية ناتجة عن طبيعة العمل الخطرة. وتتفق مع دراسة شمالخر (Schmalleger , 2001) والتـــي توصلت إلى أن مهنة الشرطة من أخطر عشرة مهن، حيث تعتبر الضغوط النفسية جزء طبيعياً من هذه المهنة

2- أشـــارت النـــتائج أن المتوســـط العـــام لفقـــرات متغيـــر الدراســـة المستقل (الـــدعم الاجتماعـــي) كـــان مـــرتفعاً حـــيث بلغ(3.56) وبأهمية نسبيـــــة بلغـــــت (71.13%)، ممـــا يؤشـــر علـــى أن الدعم الاجتماعي جاء بدرجة مرتفعة وتفسر هذه النتـــيجة دعـــم الزملاء، ودعم المسؤولين، والدعم الأسري، ودعم المجتمع في شبكات الفـــرد الاجتماعية، وما يقوم به من تأثير مخفف للاضطرابات النفسية والجسمية للفرد، كما يمكن أن تساعد الفرد على التخلص أو التخفيف من هذه الاضطرابات ويعتبر الدعم الاجتماعـــي وســـيلة لعلاج الآثار السلبية للضغوط التي يتعرض لها رجل الأمن أثناء تأديـــته لواجـــبه. حيث تقوم فكرة الدعم الاجتماعي على إشباع حاجات رجل الأمن من العواطـــف والمعلـــومات، والتقيـــيم، والنواحي المادية، وبذلك يشعر أنه في مأمن من مخاطـــر الضـــغوط النفســـية والفسيولوجية. وذلك بإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومـــية من ضغوط، في جو من الألفة بعيداً عن رسميات جو العمل، الأمر الذي يسهم كثيراً في التخفيف من ضغوط العمل وإزالة بعض مصادره. بحيث تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين رجال الأمن وإداراتهم.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما جاءت به دراسة كولن وآخرون(Cullen, et al 1985,) والتي أشارت إلى أهمية دور الدعم الأسري للوقاية من الضغوط النفسية ، وإلى أن خطوات العمل الشرطي والشعور بذلك يرتبط إيجابيا وإحصائيا بضغوط الحياة والعمل وأوضحت الدراسة أن دعم المسؤولين والزملاء والدعم الأسري يخفف من الأذى والتوتر والضغوط المختلفة. وتتفق مع دراسة شمالجر(Schmalleger , 2001) والتي توصلت إلى أن عدم تفهم الأسرة والأصدقاء يزيد من الضغوط النفسية على رجل الأمن. وتتفق مع دراسة (حداد، 1989) والتي توصلت إلى عدم رضا الطلبة عن الدعم

المقدم في مجالي القبول والتقدير، والانتماء والرفقة الإجتماعية في حين كانوا راضين عن الدعم المقدم لهم من أصدقائهم في مجالي المساعدة وإعادة تقويم الأبحاث والتوجيه الفكري والسلوكي. وتتفق مع دراسة تشري(Cherry, 1991) والتي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين الدعم الاجتماعي المدرك من الأسرة والأصدقاء وتقدير الذات. وتتفق مع دراسة ليبور وآخرون(Lepore et al, 1991) والتي توصلت إلى وجود علاقة سلبية دالة بين الدعم المدرك من رفقاء السكن والإجهاد النفسي. وتتفق مع دراسة (حداد ،1995) التي توصلت إلى وجود علاقة سلبية دالة بين سمة القلق والدعم الاجتماعي. وتتفق مع دراسة بروسيدانوا وهيلر (Procidano& Heller, 1983) التي توصلت إلى وجود علاقة سلبية دالة بين الدعم المدرك من الأسرة والأصدقاء ومؤشرات الاكتئاب. وتتفق مع دراسة كولن وآخرون(Cullen, et al ,1985) التي توصلت إلى وجود علاقة سلبية بين الدعم المدرك والاكتئاب.

3- دلت النتائج على وجود ضغوط عمل تواجه رجال الأمن العام بدرجة مرتفعة. حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي(3.55) أو ما يعادل(71.06%)` وأن جميع المتوسطات على فقرات ضغوط العمل التي تواجه رجال الأمن العام جاءت بدرجة مرتفعة حيث تتراوح ما بين(3.63 – 3.50) وكانت أكثر الفقرات أهمية هي التي تشير إلى أن هنالك الكثير من الأمور في عملي تجعلني منزعجاً حول الكثير من الأشياء، والشعور بالضيق والتوتر أثناء العمل والشعور بالقلق معظم الوقت أثناء العمل. وتفسر هذه النتيجة على تعرض رجال الأمن العام إلى ضغوط العمل بشكل مباشر منذ بدء الحياة الوظيفية حتى نهايتها(بلوغ سن التقاعد) إضافةً للطبيعة المميزة للنشاط الشرطي واختلاف المهام والوظائف التي يؤديها هذا الجهاز الحيوي.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة تشيك وميللر (Cheek & Miller,1979) وويكمان (wickman,1982)، وتتفق مع دراسة بول ورجيلو(Poole & Regoli 1980) والتي توصلت إلى أن حل مشكلة الضغوط تتلخص في التوجه نحو الضبط والالتزام الحرفي

بالقانون، مما كان له آثاراً سيئة على الأوضاع النفسية والضغوط التي يعاني منها حرس السجن، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كفيمكي وآخرون (Kivimki et al: 2002) ، وكذلك دراسة جرنفيلد (Grunfeld:2000) حول علاقة ضغوط العمل والحياة بالدعم الاجتماعي.

4- دلت النتائج على أن المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لضغوط الحياة التي تواجه رجال الأمن العام بلغ(3.16) من أصل(5) درجات أو ما يعادل(63.30%)، وهذا يعني أن هنالك ضغوطاً حياتية تواجه رجال الأمن العام بدرجة متوسطة. وقد تفسر هذه النتيجة كبر حجم الأسرة الأردنية وزيادة مسؤوليتها واحتياجاتها وبالتالي المتابعة المستمرة لتحقيق هذه ويسبب بذلك مضدراً من مصادر الضغوط على رجال الأمن العام، في تغطية متطلبات الحياة الاجتماعية والمستلزمات المعيشية للأسرة من جهة أخرى.

وتتفق مع دراسة (Cullen , et al, 1985) إلى أن الشعور بالخطر مرتبط إحصائيا وإيجابياً بمقياس الحياة والعمل، وأن ضغوط المحاكم ومشاكلها زادت من الضغوط الحياتية لدى المبحوثين.

5- دلـــت النـــتائج أن العلاقة بين الدعم الاجتماعي لرجل الأمن ومصادر الضغوط الوظيفـــية وضـــغوط العمـــل وضـــغوط الحياة، بصورة بعدية منفردة، وبصورة كلية مجـــتمعة، جـــاءت معـــنوية، حيث بلغت قوة العلاقة الارتباطية بين مصادر الضغوط الوظيفـــية لـــرجل الأمن وضغوط العمل(0.61)، وقوة العلاقة الارتباطية بين مصادر الضـــغوط الوظيفية لرجل الأمن وضغوط الحياة(0.55) وأشارت النتائج إلى أن هنالك علاقـــة ارتباطـــية سلبية بين الدعم الاجتماعي لرجل الأمن وضغوط العمل(−0.57)، وعلاقة ارتباطية سلبية بين الدعم الاجتماعي لرجل الأمن وضغوط الحياة(−0.40).

6- أشارت النتائج إلى وجود اثر هام بدلالة إحصائية لأبعاد الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) في ضغوط العمل، وأن المتغير

المستقل الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) يُفسـر مـا قيمـته (41.2%) مـن التباين في المتغير التابع، وأشارت نتائج تحليل الانحـدار المـتعدد التدريجي Stepwise Multipleئ Regression ، إن الدعم الأسري يفسـر مـا مقداره(31.3%) ، ودعم المجتمع فسر مع الدعم الأسري(40.3%)، ودعم الـزملاء فسـر مـع المتغيـرين السابقين(40.7%)، ودعم المسؤولين حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(41.2%) من التباين في ضغوط العمل كمتغير تابع.

7- أشارت النتائج إلى وجود أثر هام وذو دلاله إحصائية، بين البُعد المستقل(الدعم الاجتماعي)، وبين المتغير الكلّي التابع(ضغوط الحياة)، وأن المتغير المستقل الدعم الاجتماعي(دعم الزملاء، دعم المسؤولين، الدعم الأسري، دعم المجتمع) يُفسـر ما قيمته(30.5%) وتدعم هذهِ القدرة التفسيرية، العلاقة الارتباطية التي بلغت في معاملها ما نسبته(55.2%). وأشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression، إن الدعم الأسري يفسر ما مقداره(28.6%)، ودعم الزملاء فسر مع الدعم الأسري (29.5%)، ودعم المسؤولين فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(30.4%) من التباين في ضغوط الحياة كمتغير تابع وخرج من معادلة الانحدار التدريجي متغير دعم المجتمع على اعتبار أنه متغير غير هام إحصائياً وضعيف في تفسير التنبوء في المتغير التابع.

8- دلت النتائج على وجود أثر هام وذو دلاله إحصائية بين البُعد المستقل مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة)، وبين المتغير الكلّي التابع(ضغوط العمل)، وأن المتغير المستقل مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) فسرت(40.7%) من التباين في المتغير التابع، حيث تعكس العلاقة الارتباطية، لهذهِ القوة التفسيرية، من خلال قيمة معامل الارتباط البالغة(63.8%). وأشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي إن مشاكل الدور يفسر ما مقداره(35.6%)، ومتغير الخطورة فسر مع مشاكل الدور

(40%)، ومتغير مشاكل المحاكم حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(40.7%) من التباين في ضغوط العمل كمتغير تابع.

9- دلــت النـــتائج علـــى وجود أثر هام وذو دلاله إحصائية واضحة، بين البُعد المستقل مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة(مشاكل الدور، مشاكل المحاكم، الخطورة)، وبـــين المتغيـــر الكلّـــي الـــتابع(ضـــغوط الحياة). وأن أبعاد مصادر الضغوط المتعلقة بالوظـــيفة(مشـــاكل الـــدور، مشاكل المحاكم، الخطورة) في ضغوط الحياة، فسرت ما مقـــداره(31.4%) من التباين في المتغير التابع، وهذهِ القوة التفسيرية تدل على العلاقة الارتباطية بينهما، كما يدعم ذلك معامل الارتباط في قيمتهِ البالغة (56.1%). وأشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي إلى أن مشاكل الدور فسر ما مقداره(21.9%)، ومتغيـــر الخطـــورة فسر مع مشاكل الدور(29.6%)، ومتغير مشاكل المحاكم فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(31.4%) من التباين في ضغوط العمل كمتغير تابع.

10- أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≥ α) بين تصورات المبحوثين للدعم الاجتماعي تبعاً للمتغيرات الشخصية(العمر، الرتبة، مدة الخدمة، حجم الأسرة)، في حين لم تشر النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين للدعم الاجتماعي تعزى لمتغيري(الدخل الشهري، ومكان الإقامة)، وكانت الفروق بالنسبة للعمر لصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر، وللرتبة لذوي الرتبة العسكرية(ضابط)، ولمدة الخدمة لصالح ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر)، ولصالح المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر).

11- أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≥ α) بين تصورات المبحوثين لمصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة تبعاً للمتغيرات الشخصية(العمر، الرتبة، حجم الأسرة) في حين لم تشر النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لمصادر الضغوط المتعلقة

بالوظيفة تعزى لمتغيرات(مدة الخدمة، والدخل الشهري، ومكان الإقامة) وكانت الفروق بالنسبة للعمر لصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر، وللرتبة لذوي الرتبة العسكرية(ضابط)، ولصالح المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر).

12- أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تصورات المبحوثين لضغوط العمل تبعا للمتغيرات الشخصية(العمر، ومدة الخدمة، وحجم الأسرة)، في حين لم تشر النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لضغوط العمل تعزى لمتغيرات(الرتبة، والدخل الشهري، ومكان الإقامة)، وكانت الفروق بالنسبة للعمر لصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر، ولمدة الخدمة لصالح ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر)، ولصالح المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر).

13- أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تصورات المبحوثين لضغوط الحياة تبعاً للمتغيرات الشخصية(العمر، ومدة الخدمة، وحجم الأسرة، والرتبة، والدخل الشهري، ومكان الإقامة)، وكانت الفروق بالنسبة للعمر لصالح المبحوثين ذوي الأعمار 41 سنة فأكثر، وللرتبة لذوي الرتبة العسكرية(ضابط)، ولمدة الخدمة لصالح ذوي سنوات الخبرة(21 سنة فأكثر)، ولصالح المبحوثين ذوي حجم الأسرة (8 أفراد فأكثر)، ولصالح المبحوثين ذوي الدخل الشهري (أقل من 200 دينار).

5. 3 التوصيات:

بناءا على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن استخلاص مجموعة من التوصيات فيما يلي أهمها:

1. ضرورة اهتمام إدارة الأمن العام، بالمصادر الأساسية التي كان لها دور رئيس فـي خلق ضغوط عمل على رجال الأمن العام ومحاولة مساعدتهم في التخلص منها.

2. علـى إدارة الأمن العام مساعدة رجال الأمن العام في إدارة ضغوط العمل التي تواجههم وذلك عن طريق الإرشاد النفسي لهم من خلال دورات وندوات تدريبية تساعدهم على مواجهة الضغوط والعمل على التقليل من أثرها.
3. إيجـاد آلية مناسبة لمشاركة رجال الأمن العام في القطاعات المختلفة في مناقشة مشـاكلهم مـع الإدارة وهـذا يساعد إدارة الأمن العام في إيجاد مناخ تنظيمي ايجابي.
4. توفير مناخ تنظيمي صحي يساعد رجال الأمن العام على إظهار طاقاتهم الكامنة نحـو خلـق سلوكيات إبداعية تساعد مديرية الأمن العام على أن تكون منظمة مبدعة.
5. توصـي الدراسـة الباحثـين الآخرين بإجراء المزيد من الدراسات التي تربط مصادر ضغوط العمل بمتغيرات أخرى غير موجودة في هذه الدراسة.

المراجع:

أ- المراجع العربية:

أبــو سريع ، أسامة سعد . (1993). **الصداقة من منظور علم النفس**. سلسلة عالم المعرفة : الكويت.

حــداد، عفاف (1995). سمات القلق وعلاقتها بمستوى الدعم الاجتماعي. **دراسات العلوم الإنسانية**، 22، (2)، 929-950.

حــداد، عفــاف. (1989) دور الــدعم الاجتماعي المقدم من الأصدقاء في تحقيق الحاجــات النفسية والاجتماعية: تطبيقات إرشادية ، **مجلة بحوث جامعة حلب**: سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، 14-145-172.

حنفــي، عبدالغفار وأبو قحف، عبدالسلام وبلال، محمد ، (2002)، **محاضرات في السلوك التنظيمي**، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، مصر.

الحــوامدة، نضال صالح، (2001)، أثر مصادر ضغط العمل على مستوى الضغط المــدرك لــدى أعضـــاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، **مجلة النهضة**، جامعة القاهرة،ع 6، القاهرة، مصر، ص ص 34-74.

الــربيعة، فهــد بن عبدالله . (1997). **الوحدة النفسية والمساندة الاجتماعية لدى عينة من طلاب وطالبات الجامعة : دراسة ميدانية**، علم النفس، 4، 30-48.

ســبحي، ممــدوح محمد درويش، (1418هـ)، **ضغوط العمل وأثرها في موظفي البـنوك فــي مديــنة مكة المكرمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، مكة المكرمة، السعودية.

فرج الله، جميل، (1996)، **البعد الاجتماعي للعمل الشرطي**، **الفكر الشرطي**، المجلد الخامس، العدد الثاني، ص 26-27.

زايــد، عادل محمد، (1996)، **دراسة تحليلة لظاهرة التورط النفسي لمتخذ القرار**، **الفكر الشرطي**، المجلد الخامس، العدد الثاني.

العتيبي، آدم، (1997)، علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت، **مجلة العلوم الاجتماعية**، م 25، ع 2 ، الكويت، ص ص 177-201.

العديلي، ناصر محمد(1993)، **إدارة السلوك التنظيمي**، ط1، الرياض، السعودية.

عساف، عبد محمد، (1996)، مصادر الإجهاد والضغط النفسي لدى مدرسي الجامعات في الضفة الغربية المحتلة، **مجلة جامعة النجاح للأبحاث**،جامعة النجاح الوطنية، م3،ع10، نابلس، فلسطين، ص ص30-55 .

المرسي، جمال الدين محمد وإدريس، ثابت عبد الرحمن، (2001)، السلوك **التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدانة السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية، القاهرة، مصر.

هانسون، بيتر، (2000)، **ضغط العمل طريقك إلى النجاح**، ترجمة: عبدالكريم العقيل، مكتبة جرير، الرياض، السعودية.

الهنداوي، وفية احمد، (1994) "استراتيجيات التعامل مع الضغوط"، **مجلة الإداري**، معهد الإدارة العامة، ع58، سبتمبر، مسقط، عُمان،ص ص89-131.

ب- المراجع الإنجليزية:

Alpert, S. And D. Hicks. 1977. **Prisoners attitudes components of the legal and judicial systems criminology** 14 (feb.) pp. 461-482).

Barrett, K. 1997, **Police suicide: is anyone listening " journal of safe management of disruptive and assault behavior spring**, PP. 6-9.

Belcastro , P,A., Gold , R, S,. and Grant, . 1982 stress and burnout : physiologic effects on correctional teachers . **criminal justice and Behavior** . vol.9. PP.387-395 .

Bratt, Marilyn Meyer & Broome, Marion & Kelber, Shery, (2000), Influence of stress and nursing leadership on job satisfaction pediatric intensive care unit nurses ,**American Journal of Critical Care**,Aliso Viejo, Sep. p136.

Bunyard. R .S . (1991) **Police Management**, Hand Book (London:Mc.Graw), P.285.

Cassel , John . 1975 . **social science and epidemiologist** : psychosocial processes and " stress " theoretical Formulation in Elmer straining and Marcia Gotten (eds.) Handbook of Evaluation . Beverly tills : sage .

Cheek, Frances E.and marie miller, (1985) The experience of stress for correction officers. Cited in cullen etal. **Thje impact of social support on police stress. Criminology**, vol-23.No.3.pp 503-522 .

Cherry, D.B. (1991). Relationship between self-esteem and social support in physically disabled and able-bodied adolescents. **Dissertation Abstracts International**, 52 (4), 1258-A.

Cobb, Sidney, (1982), **Police must deal with stress , Psychosomatic medicine** 38:300-3014.

Cook, S.W., & Heppner, P.P. (1997). Coping, Control, problem-solving Appraisal, and Depressive symptoms During a farm Crisis. Journal of **Mental Health Counseling**, 19(1), 64-77.

Cressey , D. (1959) . **Contradictory directives in complex organizations: The case of the prison**. Admin. sci . Q. 4: 1-19.

Cressey . D. (1965). " prison organization. Pp. 1052-1055 in J. March (ed.) **Handbook of organizations** . Chicago " Rand – McNally.

Crouch, Ben, M. and Geoffrey Alpert . 1980 **Prison Guards Attitudes to word components of the criminal Justice system**. Criminology. Vol. 18. No.2 August. pp . 227-236.

Cullen, F. T., Lemming, T, Link, B.6. And woznlak, J.F., 1985. **The impact of social supports on police stress, criminology**. Vol. 23.No.3 pp.503-522.

Dean , Alfred and line, Nan . 1977. The stress. Buffering role of social support : **problems and prospects for systematic investigation journal of Nervous and mental Disease** 165 : pp . 403-417 .

Duffee, D. (1979) " **The correction officer subculture and organizational change. of Research in crime and Delinguency** 11:155-172 .

Farmer, R. (1977). Cynicism: a factor in corrections work. **J. Of criminal justice** 5: 237-246.

Friedman, R., Kane, M., & Cornfield, D.B. (1998). Social Support and Career • optimism: Examining the effectiveness of Network Groups among Black managers. **Human Relations**, 51(9), 1155-1177,

Ganster Daniel C., Pagon Milan, Duffy Michelle, 1996, **Organizational and Interpersonal Sources of Stress the Slovenian Police Force**, College of Police and Security Studies, Slovenia.

Gardner, Ralph, (1981), Guard Stress, Corrections Magazine, 5:7-14.

Grunfeld, Eva, (2000), Prevalence of burnout , job stress and job satisfaction, **Canadian Medical Association Journal**; Ottawa ; Jul 25,

Grustiy .O.(1959) Role conflict in Organization : **astudy of prison camp officials** . Admin. sci. Q.3:452-472.

Hobfoll, Steven, E (1989) Conservation Of Resources: **Anew attept at Concepualizing Stress** The American Psychologist, 44, 513-524.

House, James, (1981) . **Work stress and Social Support**, Reading, MA: Addison Wesley.

Jou, Y. H., & Fukada, H. (1995). Effects.-qf social support on adjustment of chinese students in Japan. **The Journal of Social Psychology**, 135, (1), 3947.

Kessler, R, C,. And Essex m. 1982 marital status and depression: **the importance of coping resources. Social Forces**. No. 61. Pp. 484-507.

Kivimki, Mika, (2002), Work stress and risk of cardiovascular mortality, **BMG: British Medical Journal**, Oct., Vol.325 Issue 7369.

Lepore, S.J. Evans, G.W., & Schneider, M.L. (1991). Dynamic role of social support in the link between chronic stress and psychological distress. **Journal of Personality and Social Psycholog y**,_61 (6), 899-909.

Lynne , Widrich, ortlepp, Karen, (1994), The mediating role of job satisfaction in the work stress-marital interaction relationship, **South African Journal of Psychology**, Sep,Vol.24 Issue 3.

Malloy, T. E, And Mayo G.L., 1984 the police stress hypothesis: A critical evaluation. **Criminal Justice and Behavior**, No. 11. PP. 197 – 224.

Murton. T. (1976) **The dilemma of prison reform NewYork: Holt** , Rinehart & Winston.

Pearson, Richard. E. (1990). **Counseling and social support: Perspectives and practice.** California: Sage publications, Inc.

Poole.Eric and Robert Regoli (1980). Role stress , cu8stody orientation , and discrplinary actions : **Astudy of prison guards.** Criminology 18:215-226.

Procidano, M., & Heller, K. (1983). Measures of perceived Social Support From Friends and From Family: Three Validation Studies. **American Journal of Conununity Psychology**,_11, (1), 1-27.

Richard, Gross. D. (1992). **Psychology the Science of mind and behaviour.** 2nd e. London: Hodder and stoughton Ltd.

Richard, Js, Lunman (1980) **Police Behavior, A Sociology**, (New York: Oxford, University Press)

Rocha, H.M., & Ortega-Soto; H.A. (1995). Depression I[I College Students at the national school of Professional studies at aragon. **(Psyclit Document Reproducation Service**_No. 86580-001).

Schmalleger , F. 2001 . **Criminal Justice today** (6th ed. N.Y): prentice Hall.
Sigler Robert T, D. Ron Thweatt,(1999) Religiosityand Stress For Police Officers, **Journal of Police and Criminal Psychology** Vol.12.
Spielberger , C,D. , west berry , L, G, Grier, K,S, and Greenfield, G. 1981 . **The police stress survey**: sources of stress in law Enforcement . Washington. D.C: U.S. Department of justice.
Stephens Christine, (1996), Debriefing Social Suport and PTSD in the NewZealand Police: Testing amultidimensional Model of Organisational Traumatic Stress. Paper presented at the International Society for Stress and Trauma Studies. **The Australasion Journal and Trauma Studies.**
Terry , clirton . (1983) . **police : stress. In carol klockars** (ed.) thinking about police: contemporary Readings. New York: McGraw-Hill.
Van Veldhoven, Marc, (2002),Specific relationships between Psychology job conditions and job stress-marital **Work and Stress**, Jul, Vol.16 Issue 3.
Victor, J. 1986. **Police stress: is anybody out there listening**? New York law enforcement Journal. June. PP. 19-20.
Wheeler, S. 1961. Role conflict in in correctional communities, pp. 229-259 in K. cressey(ed.) **The prison : studies in institutional organization and change** . New York: Holt, Rinehart & Winston.
Whietead, john . 1982 . Burnout in probation officers : Results of a survey . presented at the annual meeting of the Academy of Criminal justice science. Gted in Cullen et al . 1982 . **Social supports and police stress Criminology** . vol . 23 , No.3. PP . 503-523 .
Wickman, peter. (1985) prison guards in scandinavie and America: contrasting profiles of role of expetations and stress. Cited in cullen et al. **The impact of social support on police stress**. Criminology. Vol.23. No. 3. pp. 503-522.
Will:, T.A., & Cleary, S.D. (1996). How are social support effects mediated'?: Atest with parental support and adolescent substance use. **Journal of Personality. and Social Psychology**,_71(5), 937-952.

الملحق (أ)

الاستبانة



جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

أخي رجل الأمن العام.... المحترم

تحية طيبة ، وبعد :

تشكل هذه الإستبانة جزءاً من دراسة تهدف الى التعرف على أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحياة التي يواجهها رجل الأمن العام في الأردن. وذلك كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في علم الجريمة ، الرجاء القيام بقراءة فقرات الاستبانة بعناية ودقة واختيار الإدابة التي تعكس رأيك الحقيقي في كل فقرة ، علماً بأن الإجابات التي تعطيها ستعامل بمنتهى السرية وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث

عبدالمهدي العوران

القسم الأول: معلومات شخصية

أولاً : ضع اشارة (X) حول الإجابة المناسبة :

القسم الأول : يغطي المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الرتبة، مدة الخدمة، القسم، حجم الأسرة الدخل، مكان الإقامة، الدين، التحصيل العلمي للزوجة).

1- العمر
☐ 25 سنة فأقل ☐ 26-30 سنة ☐ 31-35 سنة
☐ 36-40 سنة ☐ 41 سنة فأكثر

2- التحصيل العلمي
☐ دون التوجيهي ☐ التوجيهي ☐ دبلوم
☐ بكالوريوس ☐ ماجستير

3- الرتبه
☐ شرطي ☐ رقيب ☐ وكيل
☐ ملازم ☐ أخرى(حدد ....)

4- مدة الخبرة
☐ 5 سنوات فأقل ☐ 6-10 سنوات ☐ 11-15 سنه
☐ 16-20 سنه ☐ 21 سنه وأكثر

5- حجم الأسرة
☐ 1-3 أفراد ☐ 4-7 أفراد ☐ 8 أفراد وأكثر
☐

6- الدخل
☐ أقل من 200 دينار ☐ 201-300 دينار ☐ 301-400 دينار
☐ 401 دينار فأكثر

7-مكان الإقامة
☐ قرية مدينة ☐ بادية ☐ مخيم

الجزء الثاني :

في الجدول الذي أمامك مجموعة من الفقرات ، صممت لقياس أثر الضغوط والدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحياة التي يواجهها رجل الأمن العام في الأردن. يرجى قراءة كل فقرة من هذه الفقرات ووضع إشارة (×) عند البديل الذي يعكس رأيك .

رقم الفقرة	بنود الاستبانة	تنطبق بدرجة ضعيفة جداً	تنطبق بدرجة ضعيفة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة عالية	تنطبق بدرجة عالية جداً
1-	عندما تظهر مشكلة في العمل من الصعب التصدي لها					
2-	إن القواعد التي علينا اتباعها في العمل لا تبدو واضحة					
3-	هنالك العديد من الذين يعطون الأوامر هنا لدرجة أنك لا تصدق من هو الرئيس					
4-	إن القواعد واضحة هنا بحيث أنني أعرف ماذا أفعل ولا أستطيع فعله					
5-	المشكلة الرئيسية هنا أنه لا أحد يعرف بدقة ماذا يفعل الآخرين					
6-	إن ما تقوم به المحاكم يزيد من صعوبة عملنا					
7-	بسبب إجراءات المحاكم تجعلك لا تعرف ماذا تفعل أكثر من ذلك					
8-	إن المحاكم مهتمة بالمجرم أكثر من اهتمامها بنا					
9-	بعد أن يبذل رجل الأمن العام جهداً مضنياً في القبض على المجرم نجد المحكمة تطلق سراحه أو تضعه تحت المراقبة					
10-	لا تبذل المحكمة جهودا فاعلة في مساعدة رجال الأمن العام في وضع المجرمين خلف القضبان					

رقم الفقرة	بنود الاستبانة	تنطبق بدرجة ضعيفة جداً	تنطبق بدرجة ضعيفة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة عالية	تنطبق بدرجة عالية جداً
-11	إن وظيفتي خطيرة					
-12	وظيفتي أخطر من الكثير من الوظائف الأخرى					
-13	في وظيفتي يمكن أن يتعرض الفرد للأذى					
-14	في الواقع لا يوجد فرصة تذكر أن يصاب الفرد في مثل وظيفتي					
-15	العديد من الناس يصابوا بالأذى جسدياً في أداء واجبهم					
-16	غالباً ما يثني زملائي على من يقوم بواجبه على أكمل وجه					
-17	غالبا ما يلوم زملائي بعضهم البعض عندما تحدث الأخطاء					
-18	غالباً ما يشجع زملائي بعضهم البعض في القيام بأعمالهم بشكل يجعل فخوراً بذلك					
-19	غالبا ما يشجع زملائي بعضهم البعض في التفكير بطرق جديدة للقيام بأعمالهم بشكل مبتكر وغير مسبوق					
-20	غالباً ما يقضي زملائي الوقت المناسب من أجل تدريبي للقيام بعمل بشكل مرضي					
-21	غالبا ما يؤكد رؤسائي في العمل على الوظيفة التي أقوم بها					
-22	يشجع رؤسائي في العمل على التفكير بطرق جديدة مبتكرة للقيام بأعمالهم					
-23	يشجع رؤسائي في العمل على القيام بوظائفنا بشكل يجعلنا فخورين بذلك					
-24	غالبا مت يثني رؤسائي في العمل على من يقوم بعمله بشكل جيد					

رقم الفقرة	بنود الاستبانة	تنطبق بدرجة ضعيفة جدا	تنطبق بدرجة ضعيفة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة عالية	تنطبق بدرجة عالية جدا
25-	غالباً ما يلوم رؤسائي في العمل الآخرين على الأخطاء والتي من الممكن أن لا تكون أخطائهم (راي الملامين)					
26-	عندما ينشب خلاف ما مع أحد الزملاء في العمل يلجأ رؤسائي إلى حل الخلاف بشكل ودي					
27-	هنالك ناس من أسرتي أستطيع التحدث إليهم عن مشاكلي في العمل					
28-	لا أحد من أسرتي يفهم صعوبة العمل الذي أقوم به					
29-	دائما لدي من أفراد أسرتي من أعتمد عليه إذ ما واجهت صعوبة في العمل					
30-	لا يوجد أحد من أسرتي استطيع التحدث إليه عن وظيفتي					
31-	لا تستطيع زوجتي مساعدتي عندما أتعرض لضغوط العمل					
32-	أفضل أن يكون هناك أحد من أفراد أسرتي بجانبي عندما تصبح أموور العمل صعبة، فدعمة لي يجعلني أشعر بشكل أفضل					
33-	أنني أحب الحي، القرية أو المنطقة التي أعيش فيها.					
34-	إنني أحب الناس الذين يعيشون في منطقتي					
35-	أتكلم كثيرا مع الناس الذين يسكنون في منطقتي					
36-	لدي أصدقاء مقربين من خارج العمل وغالباً ما نجتمع					

رقم الفقرة	بنود الاستبانة	تنطبق بدرجة ضعيفة جداً	تنطبق بدرجة ضعيفة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة عالية	تنطبق بدرجة عالية جداً
-37	لدي صديق مقرب في منطقتي وأستطيع أن أتكلم معه عن جميع مشكلاتي					
-38	لدي أصدقاء من خارج العمل يمكن الاعتماد عليهم إذا ما واجهت مشاكل في العمل عادة ما أشعر بالضيق أو التوتر أثناء العمل					
-39	عادة ما أشعر بالضيق أو التوتر أثناء العمل					
-40	إنني أشعر بالإحباط والغضب معظم الوقت أثناء العمل					
-41	لا أشعر بالقلق معظم الوقت أثناء العمل					
-42	غالباً ما أكون هادئاً أثناء العمل					
-43	غالبا ما أشعر أنني تحت ضغوط كثيرة أثناء العمل					
-44	هنالك الكثير من الأمور في عملي تجعلني مترعجناً حول الكثير من الأشياء					
-45	هنالك أشياء تزعجني قد لا تزعج شخص أخر					
-46	لا أشعر بالرغبة في تناول الطعام فليس لدي شهية لذلك					
-47	مع مساعدة الأهل والأصدقاء لا أشعر بأنني سوف أحقق ما أصبو إليه					
-48	أشعر بأنني شخص جيد تماما مثل أي شخص أخر					
-49	أعاني من مشاكل في التركيز على ما أقوم به					
-50	أشعر بالإكتئاب					

رقم الفقرة	بنود الاستبانة	تنطبق بدرجة ضعيفة جداً	تنطبق بدرجة ضعيفة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة عالية	تنطبق بدرجة عالية جدا
51-	أشعر أن كل ما أقوم به هو جهد كبير					
52-	لدي أمل بالمستقبل					
53-	أشعر أن حياتي فاشلة					
54-	أشعر بالخوف					
55-	أن نومي متقطع وغير مريح					
56-	أشعر بالسعادة					
57-	لا أتكلم كالعادة					
58-	أشعر بالوحدة					
59-	الناس ودودين					
60-	أتمتع بالحياة					